



Regione Lombardia

## Relazione di affidamento

(Delibera Autorità di Regolazione dei Trasporti n. 154/2019)

Relazione illustrativa delle ragioni e della sussistenza dei requisiti previsti per l'affidamento diretto dei servizi di trasporto pubblico ferroviario di interesse regionale e locale, ai sensi dell'articolo 5 paragrafo 6 del regolamento (CE) 1370/2007.

*Dal testo della Delibera Autorità di Regolazione dei Trasporti (ART) 154/2019 - Titolo I, Capo I, Misura 2:*

*"L'Ente Affidante redige un'apposita Relazione di Affidamento (di seguito: RdA), che costituisce parte integrante della documentazione che disciplina la procedura di affidamento, pubblicata sul sito web istituzionale dell'Ente Affidante e contestualmente trasmessa all'Autorità ai fini di vigilanza, volta a garantire adeguate condizioni di trasparenza e la valutazione della legittimità delle scelte effettuate."*

## Sommario

1. Premessa e informazioni di sintesi .....	3
2. Quadro di riferimento normativo per il TPL regionale .....	3
2.1. Norme e misure di regolazione che disciplinano l'affidamento .....	4
2.2. Strumenti regionali di pianificazione e programmazione .....	5
2.3. L'avvio del procedimento di affidamento del servizio di trasporto pubblico ferroviario .....	6
3. Quadro di riferimento degli affidamenti del servizio di trasporto ferroviario regionale in essere .....	7
4. Caratteristiche del servizio oggetto di affidamento .....	9
4.1. Previsioni della domanda .....	9
4.2. Previsioni dell'offerta .....	10
4.3. Offerta di trasporto programmata nel nuovo affidamento .....	13
4.4. Beni essenziali ed indispensabili .....	14
4.4.1. Materiale rotabile .....	15
4.4.2. Le infrastrutture ferroviarie .....	16
4.4.3 Impianti e officine .....	17
4.4.4 Le stazioni .....	17
4.5. Sistema tariffario .....	17
5. Determinazione degli OSP e criteri di copertura finanziaria .....	18
5.1. Criteri di determinazione degli obblighi di servizio pubblico e modalità di compensazione .....	18
6. Le misure di regolazione applicabili .....	21
6.1 Delibera n. 48/2017 .....	21
6.2 Delibera n. 120/2018 .....	21
6.3. Delibera n. 16/2018 .....	21
6.4 Delibera n. 154/2019 .....	21
6.4.1 La consultazione pubblica .....	21
6.4.2 Condizioni Minime di Qualità del servizio .....	22
6.4.3 Obiettivi di efficienza ed efficacia .....	22
6.4.4. Criteri di redazione del PEF e della Matrice dei rischi .....	23
6.4.5 Piano di accesso al dato .....	24
6.4.6 Obblighi di informazione, trasparenza, rendicontazione e monitoraggio .....	24
7. Le scelte sulla modalità di affidamento e di gestione .....	24
7.1. Perimetro dell'affidamento .....	24
7.2 La modalità di affidamento prescelta: la compatibilità con il quadro normativo .....	25
7.3 Le motivazioni che assistono la scelta della modalità di affidamento .....	25
7.3.1 Valutazioni trasportistiche .....	25
7.3.2 Valutazioni economiche e di mercato .....	26
7.3.3 Valutazioni riferibili alla qualità della gestione precedente .....	26
7.3.4 Valutazioni riferibili all'efficienza e al costo sostenuto dalla Regione Lombardia .....	27
7.3.5 Valutazioni riferibili ai risultati attesi .....	28
7.3.6 Valutazioni riferibili agli investimenti in essere .....	28
8. Conclusioni e sintesi delle valutazioni effettuate .....	29
8.1 Motivazioni finali della scelta .....	29
9. Fonti e collegamenti utili .....	31

## ALLEGATO A – RELAZIONE DI CONSULTAZIONE PUBBLICA

## 1. Premessa e informazioni di sintesi

La presente Relazione di Affidamento (RdA), predisposta ai sensi della Delibera dell'Autorità di Regolazione dei Trasporti (nel seguito ART) n. 154/2019 in riferimento alla procedura di affidamento diretto all'Impresa ferroviaria Trenord del nuovo contratto decennale dei servizi di trasporto ferroviario della Regione Lombardia (nel seguito Regione), dà conto delle ragioni e della sussistenza dei requisiti previsti dall'ordinamento europeo per la forma di affidamento prescelta, della determinazione degli obblighi di servizio pubblico, delle relative compensazioni, dei criteri e della verifica della sostenibilità finanziaria del contratto, anche sulla base del Piano Economico Finanziario predisposto in aderenza alle disposizioni vigenti e alle Misure di regolazione di cui alle delibere n. 120/2018 e 154/2019.

Nella Relazione si dà altresì conto delle scelte effettuate in merito a determinati contenuti rilevanti a fini regolatori, in riferimento all'applicazione delle citate delibere dell'ART (condizioni minime di qualità, obiettivi di efficacia ed efficienza, piano di accesso al dato, obblighi di trasparenza, monitoraggio e rendicontazione, criteri di redazione del PEF e modalità di determinazione del ragionevole margine di utile, matrice dei rischi, ecc.).

Nella tabella seguente viene riportato un quadro delle informazioni di sintesi dell'affidamento.

### Informazioni di sintesi

Oggetto dell'affidamento	Affidamento in esclusiva dell'organizzazione e della gestione dei servizi di trasporto ferroviario passeggeri di interesse regionale e locale, sulle relazioni di traffico di competenza della Regione, nonché dei servizi connessi
Ente affidante	Regione Lombardia – Direzione generale Trasporti e Mobilità Sostenibile
Tipo di affidamento	Contratto di servizio
Modalità di affidamento	Affidamento diretto ai sensi dell'articolo 5, paragrafo 6 Regolamento CE 1370/2007
Durata dell'affidamento	10 anni
Nuovo affidamento o adeguamento di servizio già affidato	La relazione riguarda un nuovo affidamento
Territorio interessato dal servizio	Intero territorio regionale lombardo

### Soggetto responsabile della compilazione

Nominativo	Arch. Silvio Landonio
Ente di riferimento	Regione Lombardia
Area/Servizio	Direzione generale Trasporti e Mobilità Sostenibile
Telefono	02 6765 5444
Email/PEC	trasporti@pec.regione.lombardia.it
Data di redazione	18/9/2023

## 2. Quadro di riferimento normativo per il TPL regionale

Di seguito sono elencate le fonti normative, anche concernenti la regolamentazione delle tariffe, le misure di regolazione e gli strumenti di pianificazione / programmazione inerenti al TPL lombardo e, specificatamente, l'affidamento del servizio ferroviario.

## 2.1. Norme e misure di regolazione che disciplinano l'affidamento

- a. Decreto Legislativo 19 novembre 1997, n. 422 "Conferimento alle regioni ed agli enti locali di funzioni e compiti in materia di trasporto pubblico locale, a norma dell'articolo 4, comma 4, della legge 15 marzo 1997, n. 59".
- b. Regolamento CE n. 1370/2007 relativo ai servizi pubblici di trasporto di passeggeri su strada e per ferrovia e che abroga i regolamenti del Consiglio (CEE) n. 1191/69 e (CEE) n. 1107/70, come modificato ed integrato dal regolamento UE n. 2338/2016, con il quale tra l'altro all'art. 5 comma 6 si stabilisce che "a meno che non sia vietato dalla legislazione nazionale, le autorità competenti hanno facoltà di aggiudicare direttamente i contratti di servizio pubblico di trasporto per ferrovia".
- c. Comunicazione della Commissione UE n. 2023/C 222/01 sugli orientamenti interpretativi concernenti il regolamento CE n. 1370/2007.
- d. Regolamento (UE) 782/2021 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 29 aprile 2021 relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario (rifusione).
- e. Legge 24 dicembre 2007, n. 244, che all'art. 2, comma 461, fissa le disposizioni che l'Autorità competente è tenuta ad applicare in sede di stipula dei contratti di servizio per tutelare i diritti dei consumatori e degli utenti.
- f. Legge 23 luglio 2009, n. 99 che all'art. 61 precisa che "le autorità competenti all'aggiudicazione di contratti di servizio, anche in deroga alla disciplina di settore, possono avvalersi delle previsioni di cui all'articolo 5, paragrafi 2, 4, 5 e 6, e all'articolo 8, paragrafo 2, del Regolamento (CE) n. 1370/2007 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 23 ottobre 2007".
- g. Legge regionale 27 marzo 2012 n. 6 recante la "Disciplina del settore dei trasporti".
- h. Regolamento regionale 6 giugno 2014 n. 4 "Sistema tariffario integrato regionale del trasporto pubblico (art. 44 L.R. n. 6/2012)".
- i. D.Lgs. 15 luglio 2015 n. 112 "Attuazione della direttiva 2012/34/UE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 21 novembre 2012, che istituisce uno spazio ferroviario europeo unico (Rifusione)".
- j. Decreto Legge n. 50/2017 "Disposizioni urgenti in materia finanziaria, iniziative a favore degli enti territoriali, ulteriori interventi per le zone colpite da eventi sismici e misure per lo sviluppo, convertito con modificazioni dalla legge n. 96 del 21 giugno 2017", e s.m.i.
- k. Decreto Ministero delle Infrastrutture e dei trasporti 28 marzo 2018 n. 157 "Determinazione dei costi standard unitari dei servizi di trasporto pubblico".
- l. Deliberazioni dell'Autorità di Regolazione dei Trasporti pertinenti per oggetto, tra cui in particolare:
  - n. 48/2017 "Atto di regolazione recante la definizione della metodologia per l'individuazione degli ambiti di servizio pubblico e delle modalità più efficienti di finanziamento, ai sensi dell'articolo 37, comma 3, lettera a), del decreto-legge n. 201/2011 e dell'articolo 37, comma 1, del decreto-legge n. 1/2012";
  - n. 154/2019 "Revisione della delibera n. 49/2015 - Misure per la redazione dei bandi e delle convenzioni relativi alle gare per l'assegnazione dei servizi di trasporto pubblico locale passeggeri svolti su strada e per ferrovia e per la definizione dei criteri per la nomina delle commissioni aggiudicatrici, nonché per la definizione degli schemi dei contratti di servizio affidati direttamente o esercitati da società in house o da società con prevalente partecipazione pubblica";
  - n. 16/2018 "Condizioni minime di qualità dei servizi di trasporto passeggeri per ferrovia, nazionali e locali, connotati da oneri di servizio pubblico, ai sensi dell'articolo 37, comma 2, lettera d), del

decreto-legge 6 dicembre 2011, n. 201, convertito, con modificazioni, dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214”;

- n. 120/2018 “Metodologie e criteri per garantire l’efficienza delle gestioni dei servizi di trasporto ferroviario regionale”;
- n. 49/2023 “Valore del tasso di remunerazione del capitale investito netto per i servizi di trasporto pubblico locale passeggeri svolti su strada e per ferrovia, di cui alla delibera n. 154/2019”.

## 2.2. Strumenti regionali di pianificazione e programmazione

### Trasporto pubblico locale

- a. D.G.R. 25 ottobre 2013 n. X/833 “Obiettivi e indicatori per il trasporto pubblico locale anche ferroviario di cui al D.P.C.M. 11 marzo 2013. Attuazione dell’art. 16 bis del D.L. 95/2012 convertito in L. 135/2012”.
- b. D.G.R. del 19 settembre 2014 n. X/2380 “Linee guida per lo svolgimento delle indagini di rilevazione della soddisfazione dell’utenza dei servizi di trasporto pubblico in attuazione dell’art. 15 della L.R. n. 6/2012”.
- c. D.G.R. 10 ottobre 2014 n. X/2486 “Linee guida per la redazione dei programmi di bacino del trasporto pubblico locale – L.R. n. 6 del 4 aprile 2012, art. 13”.
- d. D.G.R. del 8 ottobre 2015 n. X/4140 di aggiornamento dei “Criteri per lo sviluppo dei sistemi di bigliettazione tecnologicamente innovativi ed interoperabili” a supporto del sistema di integrazione modale e tariffaria ferro-gomma-navigazione lacuale, approvati con D.G.R. n. 2672 del 14 dicembre 2011.
- e. D.G.R. 14 marzo 2016 n. X/4927 “Linee guida di coordinamento per l’affidamento del servizio di trasporto pubblico locale e la redazione dei contratti di servizio”.
- f. D.G.R. 28 dicembre 2017 n. X/7644 “Criteri per la determinazione dei costi standard e dei fabbisogni di mobilità”.

### Servizio ferroviario regionale

- g. D.G.R. 26 marzo 2004 n. 16923 "Programma triennale del servizio ferroviario regionale (anni 2004 - 2006)".
- h. D.G.R. 16 aprile 2004 n. 17170 "Apertura del Passante ferroviario milanese e avvio del Servizio ferroviario Suburbano. Direttive per le iniziative di valorizzazione e approvazione di schema di convenzione con RFI, FNM e Comune di Milano".
- i. D.C.R. 20 settembre 2016 n. X/1245 "Programma Regionale della Mobilità e Trasporti" (PRMT), in cui si definiscono le politiche di sviluppo e potenziamento del Servizio Ferroviario Regionale nei successivi dieci anni, in coerenza con quanto già operato dal 2001.
- j. Relazioni sul servizio ferroviario (ex LR 6/2012, articolo 11, comma 5) che indicano il raggiungimento degli obiettivi programmatici e lo stato di funzionamento del servizio ferroviario:
  - prima relazione: n. 80 del 2016 (D.G.R. X/5654 del 3/10/2016), relativa all'anno 2015;
  - seconda relazione: n. 127 del 2017 (D.G.R. X/7301 del 30/10/2017), relativa all'anno 2016;
  - terza relazione: n. 38 del 2019 (D.G.R. XI/1447 del 25/3/2019), relativa al biennio 2017-2018;
  - quarta relazione (D.G.R. XI/4372 del 3/3/2021), relativa all'anno 2019;
  - quinta relazione D.G.R. XII/381 del 29/05/2023), relativa al biennio 2020-2021.
- k. Intesa tra la Repubblica e Cantone Ticino e la Regione Lombardia, concernente lo sviluppo della mobilità transfrontaliera tra il territorio ticinese e quello lombardo, sottoscritta il 29/4/2020 e ratificata con l.r. 18/2021;

**Gestori delle infrastrutture ferroviarie****l. FERROVIENORD S.p.A.:**

- Atto di concessione dell'infrastruttura ferroviaria regionale: D.G.R. n. X/4823/2016 che, tra l'altro, affida al gestore dell'infrastruttura ferroviaria regionale la funzione di gestore della flotta finanziata dalla Regione;
- Contratto di servizio 2023-2027 di gestione dell'infrastruttura ferroviaria regionale: D.G.R. n. XI/7543 del 15/12/2022;
- Mandati di acquisto del materiale rotabile ferroviario, allegati al Contratto di servizio: da ultimo, per il programma in corso, conferiti con D.G.R. n. X/6932/2017 (piano base), XI/4421/2021 ("Piano Lombardia"), XII/219 del 03/05/2023 (ultimo aggiornamento di entrambi i piani).

**m. Rete Ferroviaria Italiana S.p.A.:**

- D.G.R. 9 marzo 2020 n. XI/2923 "Approvazione dello schema di Accordo Quadro tra Regione Lombardia e Rete Ferroviaria Italiana S.p.a. per i servizi di trasporto pubblico locale per gli anni 2021-2025".

**Programmi di bacino del trasporto pubblico locale**

- n. Agenzia del Trasporto Pubblico Locale del Bacino di Milano, Monza-Brianza, Lodi e Pavia, Programma di bacino, dicembre 2018.
- o. Agenzia del TPL di Brescia, Programma del trasporto pubblico del Bacino di Brescia, gennaio 2019.
- p. Agenzia Trasporto Pubblico Bergamo, Programma di Bacino dei Servizi di Trasporto Pubblico Locale, luglio 2018.
- q. Agenzia TPL Cremona Mantova, Programma di Bacino del trasporto pubblico locale, ottobre 2018.
- r. Agenzia del trasporto pubblico locale Como, Lecco, Varese, Programma di Bacino del Trasporto Pubblico Locale, ottobre 2018
- s. Agenzia per il trasporto pubblico locale del bacino di Sondrio, Programma dei servizi del trasporto pubblico locale del bacino di Sondrio, dicembre 2018.

**2.3. L'avvio del procedimento di affidamento del servizio di trasporto pubblico ferroviario**

Con la D.G.R. n. 2733 del 23/12/2019, sono state assunte, inter alia, determinazioni in merito al periodo 2021-2030, deliberando di provvedere alla pubblicazione, nella Gazzetta Ufficiale dell'Unione Europea, dell'avviso di preinformazione contenente le informazioni relative all'aggiudicazione diretta del Contratto di servizio ferroviario, come previsto dal Regolamento (CE) n. 1370/2007, art. 7 paragrafo 2, utilizzando il formato predefinito nella banca dati TED, denominato "Avviso di preinformazione senza indizione di gara", sulla base delle indicazioni contenute nella delibera medesima. Si evidenzia che l'avviso include nel nuovo affidamento anche la linea S5.

L'Avviso è stato pubblicato in data 27/12/2019 e successivamente è stato oggetto di aggiornamenti.

### 3. Quadro di riferimento degli affidamenti del servizio di trasporto ferroviario regionale in essere

La gestione del servizio di trasporto ferroviario regionale è attualmente assicurata mediante la sottoscrizione ed esecuzione di due contratti di servizio.

#### CONTRATTO TRENORD

Il primo contratto sottoscritto con la allora nuova impresa Trenord, che sostituiva quelli preesistenti con Trenitalia e LeNORD, è stato quello relativo agli anni 2012-2014.

Con la D.G.R. n. 1263 del 24 gennaio 2014 “Schema di Atto integrativo e modificativo al Contratto di servizio 2012-2014 per il trasporto pubblico ferroviario di interesse regionale e locale tra Regione Lombardia e Trenord e determinazioni in merito al Contratto di servizio per il periodo 1/1/2015-31/12/2020” si è provveduto, inter alia, a:

- impegnare la Giunta ad aggiudicare direttamente il Contratto di servizio per il trasporto pubblico ferroviario di interesse regionale e locale all'impresa ferroviaria Trenord s.r.l., sulla base delle condizioni previste dal Contratto 2012-2014 (così come modificate dal citato Atto integrativo), per il periodo 1/1/2015-31/12/2020;
- pubblicare nella Gazzetta ufficiale dell'Unione europea l'avviso di preinformazione contenente le informazioni sull'aggiudicazione diretta del Contratto di servizio, come previsto dal Regolamento (CE) N. 1370/2007, art. 7 paragrafo 2.

In data 13/04/2015 è stato sottoscritto il Contratto di servizio relativo agli anni **2015-2020** con **Trenord** che disciplina gli obblighi e le modalità di esecuzione delle prestazioni di trasporto ferroviario di persone di interesse regionale e locale effettuati da Trenord S.r.l. nell'ambito delle direttrici oggetto di affidamento da parte della Regione Lombardia ai sensi della D.G.R. n. X/3390 del 10 aprile 2015.

Il Contratto di servizio 2015-2020 è stato oggetto di successive proroghe, disposte con leggi regionali, in funzione di condizioni al contorno critiche e intervenute complessità, ivi inclusa la pandemia da Covid-19. Nel dettaglio:

- la l.r. n. 26/2020, art. 2, comma 8, ha disposto la proroga al 31/12/2021;
- la l.r. n. 15/2021, art. 22 ha disposto la proroga al 31/12/2022;
- la l.r. n. 17/2022, art. 16 ha disposto la proroga al 31/07/2023;
- la l.r. n. 2/2023, art. 8 ha disposto la proroga al 30/11/2023.

#### CONTRATTO ATI LINEA S5 (attuale mandataria TRENORD)

Nel corso del 2002 Regione Lombardia ha predisposto l'avvio del processo di liberalizzazione nell'affidamento dei servizi ferroviari attraverso lo strumento della procedura di gara aperta. In tale prospettiva, si è provveduto ad approvare il testo dell'avviso indicativo (D.G.R. n. 11397 del 29 novembre 2002), a individuare la linea “Passante di Milano: Linea Varese-Gallarate-Pioltello S5” (D.G.R. n. 13659 del 14 luglio 2003), a pubblicare il **bando di gara** (D.G.R. n. 16924 del 26 marzo 2004) per la stessa linea S5, ad approvare il relativo **schema di capitolato** (D.G.R. n. 18358 del 23 luglio 2004).

Si è successivamente inviata la lettera di invito ai partecipanti della procedura ristretta (decreto del Direttore Generale alle Infrastrutture e Mobilità n.13396 del 29 luglio 2004) e aggiudicato il servizio all'**Associazione Temporanea d'Imprese tra Trenitalia S.p.A., Ferrovie Nord Milano Trasporti S.r.l.** (in seguito LeNORD S.r.l.), **A.T.M. S.p.A.**, titolari dell'unica offerta valida pervenuta (decreto del Direttore Generale alle Infrastrutture e Mobilità n.4298 del 21 marzo 2005).

L'avvio del servizio oggetto di gara è stato disposto al 30 giugno 2008 (decreto del Direttore Generale alle Infrastrutture e Mobilità n. 3993 del 7 aprile 2006) in coerenza con i tempi di approvvigionamento del nuovo materiale rotabile, acquistato da Regione e messo a disposizione dell'aggiudicatario.

Infine con D.G.R. n.7551 del 27 giugno 2008 è stato approvato lo schema di Contratto di Servizio per il periodo dall'**1/7/2008 al 30/6/2017**.

A decorrere dal 3 maggio 2011 **Trenord S.r.l.** è subentrata nella titolarità del Contratto di servizio della Linea S5, succedendo a Trenitalia S.p.A. in qualità di mandataria, ora in raggruppamento con la sola ATM.

In vista della scadenza del 30/6/2017, Regione ha provveduto il 5/8/2016 alla pubblicazione della preinformativa ex Reg. (CE) 1370/2007 relativa ad un nuovo affidamento diretto a Trenord del servizio ferroviario sulla linea S5. Conseguentemente, con D.G.R. n. X/6819 del 30/06/2017, nelle more della sottoscrizione del nuovo contratto di servizio, è stata disposta la **prosecuzione del precedente affidamento** dall'1/7/2017 in poi, all'Associazione Temporanea di Imprese. Tale nuovo affidamento non è mai stato perfezionato, e la linea S5 è stata infine inclusa nella preinformativa per il nuovo contratto decennale dell'intero servizio, sopra descritto.

Anche questo contratto di servizio, a partire dal 2021, è stato oggetto delle medesime proroghe disposte per il contratto base, richiamate al punto precedente.



## 4. Caratteristiche del servizio oggetto di affidamento

### 4.1. Previsioni della domanda

L'attività di pianificazione del Servizio Ferroviario Regionale per il periodo temporale dell'affidamento in oggetto è frutto di un'articolata attività istruttoria, condotta nell'ottica di un coordinamento con le altre modalità di trasporto, come previsto dal Programma Regionale della Mobilità e dei Trasporti (PRMT) della Regione Lombardia, approvato dal Consiglio Regionale della Lombardia con DCR n.1245 del 20.09.2016.

In questo contesto, il **servizio ferroviario** è stato individuato come l'**asse portante della mobilità regionale** con cui si integrano i servizi programmati ed affidati dalle Agenzie per il TPL, a scala provinciale. Esso, pertanto, dal punto di vista territoriale, serve l'intero bacino regionale, caratterizzato dalla forte attrazione esercitata dalla città metropolitana di Milano, con estensioni ad aree confinanti, anche estere/transfrontaliere, in ragione dell'elevato pendolarismo che le lega alla Lombardia.

La fonte principale dei dati sulla domanda per il trasporto ferroviario che hanno alimentato la predetta attività di pianificazione è costituita dalle campagne di conteggio dei viaggiatori, effettuate periodicamente da Trenord, insieme ai dispositivi automatici conta passeggeri installati sui treni, oltre che da altri dati e matrici Origine/Destinazione predisposte da Regione Lombardia nell'ambito del monitoraggio del PRMT.

L'attività di pianificazione e le stime previsionali hanno tenuto altresì conto degli impatti della pandemia che, nel triennio 2020-2022, ha inciso in maniera molto significativa sulla domanda, determinando una riduzione massiccia di utenti nel periodo del lockdown e successive fasi di ripresa e riduzione, strettamente correlate all'alternanza delle limitazioni alla mobilità fino alla prima metà del 2021.

Anche la limitazione sulla capienza dei mezzi, dapprima al 50% dei posti e poi all'80% (fino a metà del 2021), ha giocato un ruolo di freno alla mobilità per ferrovia, non solo fisico ma anche di tipo comportamentale, disincentivando l'utilizzo del trasporto pubblico.

A partire dall'estate 2021, al venir meno delle restrizioni normative, il trend dei viaggiatori ha ripreso la normale oscillazione stagionale e ha registrato una progressiva risalita, avvicinandosi ai valori pre-covid, senza però raggiungerli.

In tabella è riportato il trend degli ultimi anni (viaggiatori/giorno) ottenuti mediante le rilevazioni del personale di scorta del treno.

Rilevazione	Feriale	Sabato	Domenica
mar 2012	627.500	274.400	168.700
nov 2014	660.200	259.500	188.100
nov 2015	708.000	371.300	265.100
nov 2016	733.400	376.500	270.200
nov 2017	750.200	386.000	279.900
nov 2018	802.800	379.100	299.500
nov 2019	820.300	386.900	292.800
nov 2020	202.000	92.000	60.000
nov 2021	570.000	267.000	159.000
nov 2022	700.000	321.000	229.000

Fig. 1 - Numero totale dei viaggiatori sui treni Trenord, per ciascun tipo di giorno (feriale, sabato e domenica). Esclusi i servizi bus e i treni Trenitalia. Inclusi i viaggiatori su treni Trenord anche al di fuori della Lombardia.

Più nel dettaglio, nel 2018 per la prima volta i passeggeri hanno raggiunto la quota di **800.000 al giorno come media feriale lunedì-venerdì**, valore ulteriormente migliorato nel 2019. Gli **incrementi** di domanda registrati sono stati **connessi anche ai potenziamenti di offerta attivati**: ad esempio, sulla Milano-Chiasso (linee S9+S11) la domanda è quasi triplicata in 10 anni; l'utenza della linea S6 Novara-Milano è raddoppiata dal

2005 (anno di attivazione della linea suburbana) al 2011; la domanda sulla relazione Regio Express Milano-Bergamo è cresciuta del 44% in 6 anni.

**Questo positivo trend di crescita della domanda servita dal treno si è arrestato nel marzo del 2020 a causa delle restrizioni imposte per la pandemia da COVID-19:** rispetto al valore record di più di 820 mila passeggeri/giorno del 2019, nella prima metà del 2021 non si sono superati i 380.000 viaggiatori/giorno, mentre a partire dall'autunno 2021 i numeri hanno oscillato tra i 550.000 e i 600.000 viaggiatori/giorno circa (67-73% del valore pre-COVID).

Nella rilevazione di novembre 2022, i valori si sono attestati intorno ai 600.000-700.000 viaggiatori/giorno e il recupero dei dati del 2019 è oggi ipotizzato a partire dal 2024.

Il dato del servizio ferroviario regionale in Lombardia è sostanzialmente in linea con quanto indicato nel rapporto del Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti "Osservatorio sulle tendenze della mobilità di passeggeri e merci - Primo trimestre 2023" del maggio 2023: in esso si evidenzia infatti come, per il servizio regionale Trenitalia, a fronte di una contrazione dei servizi del 9% rispetto al 2019, i traffici passeggeri risultino inferiori del 16% rispetto a quelli del 2019 (per ulteriore confronto, nel quarto trimestre 2022 i servizi erano inferiori del 10% e i viaggiatori del 21%).

I dati disponibili evidenziano, tuttavia, **un andamento dei ricavi totali migliore di quello della domanda**, circostanza derivante dalla crescita dei ricavi *unitari* legata alle diverse modalità di spostamento rispetto al periodo pre-covid. E' infatti realistico immaginare un ruolo importante per lo smart working, particolarmente presente nell'utenza caratteristica del TPL, che *riduce i viaggi senza ridurre gli introiti* (gli abbonamenti restano di norma largamente convenienti, oppure sono al limite sostituiti da biglietti singoli, che hanno introito unitario ben maggiore).

Il PRMT del 2016 aveva previsto, per l'orizzonte 2020, l'obiettivo dell'incremento dei passeggeri trasportati dal Servizio Ferroviario Regionale nell'ora di punta tra il 25% e il 46% in relazione ai diversi scenari di potenziamento delle infrastrutture. Il target minimo è stato superato già nel 2019 ad infrastrutture sostanzialmente costanti, mentre **il pieno risultato potrà essere raggiunto nel periodo di vigenza del nuovo contratto di servizio 2023-33 a seguito del completamento degli interventi programmati per le infrastrutture e grazie alla gestione unitaria del servizio ferroviario regionale, all'implementazione ed al miglioramento del materiale rotabile, all'integrazione dei servizi e allo sviluppo dell'intermodalità e della mobilità integrata.**

#### 4.2. Previsioni dell'offerta

**Il modello di esercizio del Servizio Ferroviario Regionale è stato inserito nel quadro programmatico del PRMT** e le scelte di pianificazione sono state effettuate alla luce di un approccio multidisciplinare con analisi di tipo costi-benefici che hanno permesso di sviluppare differenti scenari per le infrastrutture e i servizi della Lombardia. **Ad ogni intervento infrastrutturale ferroviario previsto dal Programma è associato un sistema di servizi aggiuntivi attivabili o di interventi di miglioramento dei servizi già esistenti.** Molti dei potenziamenti infrastrutturali individuati dal PRMT saranno completati nel prossimo quinquennio. Di essi si è tenuto conto nella definizione del programma dei servizi relativo all'affidamento in esame, mediante l'attivazione, a seguito del completamento degli interventi infrastrutturali, di servizi aggiuntivi e dei miglioramenti programmati dal PRMT, con l'obiettivo di ottenere gli incrementi di traffico in esso prefigurati.

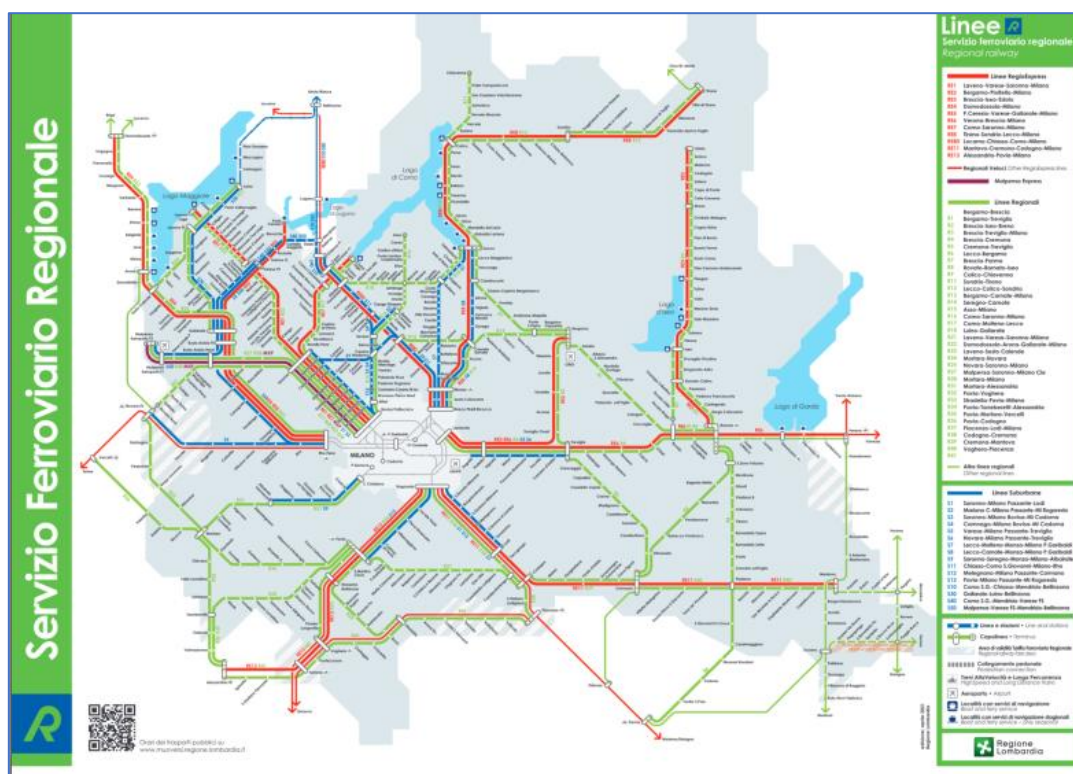
Fra questi sono da evidenziare i rilasci infrastrutturali che permetteranno un ammodernamento della rete e dei servizi su tutte le principali direttrici, come per es. la Milano-Bergamo via Ponte San Pietro, compresa la nuova destinazione aeroportuale di Orio, la Milano-Rho-Parabiago, compreso il ridisegno delle linee verso l'aeroporto di Malpensa (nuova tratta Malpensa-Gallarate di FN), la Milano-Pavia e la realizzazione della nuova linea AV ad Est di Brescia, che permetterà di valorizzare contestualmente la linea storica.

Venendo al dettaglio del Servizio Ferroviario Regionale, lo stesso è attualmente articolato in **un sistema strutturato e gerarchizzato formato da 35 linee regionali (R), 11 linee Regio Express (RE), 16 linee suburbane (S) e 2 linee aeroportuali veloci (XP).** I treni R effettuano tutte le fermate sul territorio, i treni S

coprono l'area metropolitana milanese collegandola con i principali poli di generazione degli spostamenti pendolari che la circondano, i Regio Express servono solo i centri principali sulle medie distanze. L'aeroporto di Malpensa è collegato sia con linee veloci dalle principali stazioni milanesi, Centrale, Garibaldi e Cadorna (linee XP1 e XP2), sia con servizi locali (linea R28).

È inoltre attivo un servizio di tipo **transfrontaliero** con il Cantone Ticino in Svizzera (linee S10, S30, S40, S50, RE80), facente parte, sulla tratta italiana, del Contratto di servizio Trenord e gestito a livello commerciale dalla società **TiLo (treni regionali Ticino-Lombardia)**, azienda posseduta al 50% dalle Ferrovie federali svizzere FFS e da Trenord.

I servizi sono **tutti cadenzati e organizzati con corrispondenze nei nodi; gli orari hanno asse di simmetria sul minuto zero (.00)** secondo la convenzione internazionale per il coordinamento degli orari dei servizi pubblici, condizione peraltro necessaria per garantire le corrispondenze nei nodi.



Mappa del Servizio ferroviario regionale disponibile sul sito istituzionale di Regione Lombardia

I servizi "a mercato" o del "Servizio universale" in Lombardia riguardano solo la **media e lunga percorrenza**, nazionale, internazionale e ad alta velocità presente sulle linee degli assi est-ovest (Torino-Venezia), nord-sud (Milano-Bologna-Roma e Milano-Genova) e dei valichi di Chiasso (Gottardo) e Domodossola (Sempione): va rilevato che **l'uso di questi servizi da parte dei pendolari lombardi è limitato a poche relazioni interne**, essenzialmente Brescia-Milano e Pavia/Voghera-Milano.

L'offerta regionale è strettamente connessa agli obiettivi di mobilità definiti nelle politiche del trasporto stabiliti da Regione Lombardia nel disegno di rete precedentemente descritto e perseguiti anche attraverso il lavoro congiunto e la sottoscrizione di specifici accordi tra Regioni e tra Stati (intese internazionali Lombardia/Ticino e Lombardia/Grigioni) che permettono un'evoluzione nel tempo coordinata dei vari sistemi in una logica di integrazione.

La tabella successiva fornisce il **dettaglio dell'offerta attuale per linea** in termini di percorrenze totali e suddivise per rete infrastrutturale (nazionale in concessione a RFI e regionale in concessione a FN), tipo di trazione, ore di servizio e velocità commerciale. È anche riportata la distribuzione dei passeggeri trasportati tra le linee. Questa rappresentazione fa riferimento al **servizio completo attivo in modalità ferroviaria nel programma di esercizio 2019**, prima delle riduzioni di servizio dovute all'emergenza sanitaria. Per le linee

transfrontaliere sono considerate le percorrenze in territorio italiano, per le altre linee sono considerate tutte le percorrenze di competenza Trenord, anche al di fuori della Lombardia.

LINEA	NOME	Treni*km TOTALI	Treni*km su rete FN	Treni*km su rete RFI	% Treni*km	Ore di servizio	Velocità commerciale	Trazione	% Passeggeri trasportati
R1	Bergamo - Brescia	713.011	0	713.011	1,6%	13.889	51	Elettrica	1,08%
R2	Bergamo - Treviglio	383.775	0	383.775	0,9%	8.807	44	Elettrica	0,76%
R3	Brescia - Iseo - Breno	600.622	600.626	0	1,4%	13.719	44	Diesel	0,57%
R4	Brescia - Treviglio - Milano	978.070	0	978.070	2,2%	15.814	62	Elettrica	1,31%
R5	Brescia - Cremona	493.276	0	493.276	1,1%	9.401	52	Elettrica	0,39%
R6	Cremona - Treviglio	903.612	0	903.612	2,1%	16.528	55	Elettrica	0,77%
R7	Lecco - Bergamo	403.135	0	403.135	0,9%	8.095	50	Elettrica	0,75%
R8	Brescia - Parma	916.156	0	916.156	2,1%	19.339	47	Diesel	0,61%
R9	Rovato - Bornato - Iseo	45.787	45.787	0	0,1%	1.179	39	Diesel	0,01%
R11	Colico - Chiavenna	281.038	0	281.038	0,6%	5.499	51	Elettrica	0,29%
R12	Sondrio - Tirano	78.140	0	78.140	0,2%	1.995	39	Elettrica	0,08%
R13	Calolziocorte - Lecco - Colico - Sondrio	675.410	0	675.410	1,5%	16.665	41	Elettrica	0,65%
R14	Bergamo - Carnate - Milano	804.042	0	804.042	1,8%	17.842	45	Elettrica	2,81%
R15	Seregno - Carnate	104.681	0	104.681	0,2%	2.001	52	Elettrica	0,03%
R16	Asso - Milano	816.670	816.670	0	1,9%	21.324	38	Elettrica	2,75%
R17	Como - Saronno - Milano	887.940	887.940	0	2,0%	19.704	45	Elettrica	3,18%
R18	Como - Molteno - Lecco	203.031	0	203.031	0,5%	5.487	37	Diesel	0,12%
R21	Luino - Gallarate - Malpensa	620.054	15.344	604.710	1,4%	12.336	50	Elettrica	0,62%
R22	Varese - Saronno - Milano	1.087.346	1.087.346	0	2,5%	24.055	45	Elettrica	3,21%
R23	Domodossola - Gallarate - Milano	708.575	0	708.575	1,6%	12.067	59	Elettrica	1,52%
R25	Mortara - Novara	109.839	0	109.839	0,3%	1.989	55	Elettrica	0,06%
R27	Novara - Saronno - Milano	785.886	785.886	0	1,8%	13.461	58	Elettrica	2,00%
R28	Malpensa-Saronno-Milano Centrale	784.768	651.200	133.568	1,8%	13.104	60	Elettrica	1,60%
R31	Mortara - Milano	563.670	0	563.670	1,3%	9.888	57	Elettrica	1,87%
R32	Mortara - Alessandria	254.379	0	254.379	0,6%	4.399	58	Elettrica	0,70%
R33	Pavia - Voghera	27.968	0	27.968	0,1%	491	57	Elettrica	0,03%
R34	Stradella - Pavia - Milano	617.283	0	617.283	1,4%	12.026	51	Elettrica	0,89%
R35	Pavia - Torreberetti - Alessandria	561.609	0	561.609	1,3%	11.123	50	Elettrica	0,31%
R36	Pavia - Mortara - Vercelli	586.228	0	586.228	1,3%	13.049	45	Elettrica	0,37%
R37	Pavia - Codogno	484.581	0	484.581	1,1%	12.556	39	Diesel	0,32%
R38	Piacenza - Lodi - Milano	931.981	0	931.981	2,1%	15.507	60	Elettrica	1,74%
R39	Codogno - Cremona	164.363	0	164.363	0,4%	3.793	43	Elettrica	0,06%
R40	Cremona - Mantova	354.888	0	354.888	0,8%	6.617	54	Elettrica	0,13%
R41	Voghera - Piacenza	275.619	0	275.619	0,6%	4.662	59	Diesel	0,17%
RE1	Laveno - Varese - Saronno - Milano	477.849	477.849	0	1,1%	9.978	48	Elettrica	1,46%
RE2	Bergamo - Milano (via Treviglio)	956.646	0	956.646	2,2%	14.903	64	Elettrica	2,39%
RE3	Brescia - Iseo - Edolo	487.694	487.695	-1	1,1%	9.509	51	Diesel	0,27%
RE4	Domodossola - Milano	684.485	0	684.485	1,6%	9.133	75	Elettrica	1,16%
RE5	Porto Ceresio - Varese - Gallarate - Milano	903.891	0	903.891	2,1%	15.340	59	Elettrica	2,02%
RE6	Verona - Brescia - Milano	1.770.998	0	1.770.998	4,0%	22.076	80	Elettrica	3,75%

LINEA	NOME	Treni*km TOTALI	Treni*km su rete FN	Treni*km su rete RFI	% Treni*km	Ore di servizio	Velocità commerciale	Trazione	% Passeggeri trasportati
RE7	Como - Saronno - Milano	124.462	124.462	0	0,3%	2.484	50	Elettrica	0,44%
RE8	Tirano - Sondrio - Lecco - Milano Centrale	1.603.481	0	1.603.481	3,7%	26.538	60	Elettrica	2,42%
RE10/ RE80	Bellinzona - Chiasso - Como - Milano Centrale	430.142	0	430.142	1,0%	6.179	70	Elettrica	1,63%
RE11	Mantova - Cremona - Codogno - Milano	1.121.317	0	1.121.317	2,6%	14.361	78	Elettrica	1,57%
RE13	Alessandria - Pavia - Milano	902.532	0	902.532	2,1%	13.177	68	Elettrica	1,60%
S1	Saronno - Milano Passante - Lodi	1.325.024	322.674	1.002.350	3,0%	35.808	37	Elettrica	5,24%
S2	Mariano Comense - Milano Passante - Milano Rogoredo	421.971	247.794	174.177	1,0%	13.603	31	Elettrica	2,21%
S3	Saronno - Milano Cadorna	593.194	593.194	0	1,4%	16.361	36	Elettrica	3,21%
S4	Camnago Lentate - Milano Cadorna	640.896	640.896	0	1,5%	19.032	34	Elettrica	3,16%
S5	Varese - Milano Passante - Treviglio	2.456.658	0	2.456.658	5,6%	56.526	43	Elettrica	8,83%
S6	Novara - Milano Passante - Treviglio	1.720.725	0	1.720.725	3,9%	36.473	47	Elettrica	5,96%
S7	Lecco - Molteno - Monza - Milano	702.722	0	702.722	1,6%	20.796	34	Diesel	1,82%
S8	Lecco - Carnate - Milano Porta Garibaldi	1.143.118	0	1.143.118	2,6%	23.569	49	Elettrica	3,96%
S9	Saronno - Seregno - Milano S. Cristoforo - Albairate	1.602.054	372.816	1.229.237	3,7%	44.238	36	Elettrica	3,96%
S10	Albate - Como - Mendrisio - Bellinzona	65.624	0	65.624	0,2%	4.579	14	Elettrica	0,11%
S11	Chiasso - Seregno - Milano Porta Garibaldi	1.334.578	0	1.334.578	3,1%	29.887	45	Elettrica	3,87%
S12	Melegnano - Milano Passante - Milano Bovisa	21.056	0	21.056	0,05%	721	29	Elettrica	0,12%
S13	Pavia - Milano Passante - Milano Bovisa	1.049.927	4.990	1.044.937	2,4%	24.418	43	Elettrica	3,86%
S40	Albate - Como - Mendrisio - Varese	132.844	0	132.844	0,3%	6.872	19	Elettrica	0,33%
S50	Varese - Mendrisio - Bellinzona	732.904	213.626	519.278	1,7%	16.626	44	Elettrica	0,20%
XP1	Malpensa - Milano Cadorna	1.478.162	1.478.162	0	3,4%	20.404	72	Elettrica	1,57%
XP2	Malpensa-Saronno-Milano Centrale	649.368	540.404	108.963	1,5%	10.847	60	Elettrica	1,11%
	<b>Totale</b>	<b>43.741.754</b>	<b>10.395.363</b>	<b>33.346.392</b>	<b>100,0%</b>	<b>892.850</b>	<b>49</b>		<b>100,0%</b>

*Dati di produzione per linea del programma di esercizio 2019 in modalità ferroviaria*

**Il sistema è stato progettato per permettere il progressivo incremento delle relazioni regionali effettuate con servizi diretti e della velocità commerciale in corrispondenza ai potenziamenti dell'infrastruttura, nell'ottica del miglioramento degli standard qualitativi, quali puntualità ed affidabilità.**

L'intero Sistema Ferroviario Regionale si incentra sulla realizzazione e sulla valorizzazione dei reticoli dei sistemi cadenzati dei servizi secondo la simmetria zero dell'orario, condizione necessaria alla realizzazione dei nodi di corrispondenza tra servizi ferroviari e sistemi di TPL locale nonché per il coordinamento delle interconnessioni con i servizi di altri operatori.

#### 4.3. Offerta di trasporto programmata nel nuovo affidamento

**L'avviso di preinformazione ha fissato un valore iniziale di produzione pari a 44.800.000 treni km (905.000 h di esercizio), di cui fino a un massimo di 1.500.000 km in modalità automobilistica sostitutiva. La crescita della produzione è stata declinata secondo le strategie delineate dal PRMT. La curva di crescita della**

produzione derivante da tale pianificazione è stata fissata in un range tra l'1% e il 4% annuo, con **una produzione obiettivo di 53.000.000 treni\*km annui, coerente con le previsioni del PRMT.**

L'emergenza pandemica e il connesso grave calo di passeggeri e di ricavi da traffico temporaneamente registrati sul SFR ha richiesto di considerare **una modifica al ribasso delle stime di crescita della domanda attesa nei primi anni di vigenza del Contratto, con conseguente adattamento al ribasso delle stime di crescita dell'offerta, anche al fine di tener conto della riduzione di offerta avvenuta in modo contingente negli anni 2020/2021.**

Pertanto, al fine di tener conto degli impatti della pandemia, sono state modificate le stime di produzione iniziali, prevedendo una nuova produzione che tiene conto della curva di domanda di ripresa post-covid, su cui è stato dimensionato il PEF, individuando al contempo ulteriori volumi di offerta (in coerenza con la produzione stabilita dal PRMT e dall'avviso di preinformazione), calibrati su una curva di domanda più ottimistica anche alla luce degli ulteriori sviluppi dell'infrastruttura, da attivarsi sulla base dei reali riscontri dei livelli di domanda che si registreranno nei prossimi anni.

Di conseguenza, in base alla versione finale del PEF, **la produzione prevista nel primo anno del nuovo contratto di servizio è pari a 42,4 milioni di km, pari a 853.000 ore esercizio, di cui fino ad un massimo di 1,7 milioni di km in modalità automobilistica sostitutiva.**

**Nel corso dei dieci anni di affidamento è prevista una crescita della produzione del 19,1%, fino ad arrivare a fine contratto a un totale di circa 8,1 milioni di treni\*km aggiuntivi** (produzione obiettivo di 50,5 milioni di km annui, più 0,7 milioni di bus\*km). **La crescita sarà armonizzata con i rilasci infrastrutturali** previsti dai gestori dell'infrastruttura nazionale (RFI) e regionale (FN), consolidando il modello di servizio basato su:

- **cadenzamento e integrazione/intermodalità** che hanno permesso negli scorsi anni di ottenere gli importanti risultati di incremento dei passeggeri trasportati;
- **rafforzamento del ruolo del treno** come sistema portante del sistema su cui innestare le restanti componenti del trasporto pubblico, con l'espansione del servizio ferroviario e di TPL sia nello spazio, sia in più ampi archi di servizio giornaliero, per raccogliere le più differenziate esigenze di mobilità.

**Il nuovo contratto prevede i criteri di regolazione economica e le clausole di flessibilità attivabili a fronte di una ripresa della domanda maggiore rispetto a quella stimata e di ulteriore disponibilità delle infrastrutture per l'attivazione di volumi aggiuntivi di produzione rispetto a quelli previsti nel PEF e fino al valore massimo indicato nell'avviso di preinformazione, tenuto conto delle necessarie risorse a copertura e delle tempistiche per dotarsi dei relativi fattori produttivi.**

Nell'ambito del contratto sono previsti inoltre servizi bus integrativi **limitatamente alle seguenti funzioni:**

- **sostituzione di treni soppressi per eventi temporanei e non programmati**, applicando le regole contenute nel Piano di Intervento ex Delibera ART n. 154/2019;
- **sostituzione di treni nel caso di interruzioni programmate delle infrastrutture**, prevalentemente per lavori;
- **corse integrative a inizio e/o fine servizio o di rinforzo in casi particolari**, nonché a garanzia di continuità del servizio durante le fasce IPO (Interruzioni Programmate di Orario) quando necessario;
- corse temporaneamente necessarie a seguito di **particolari situazioni contingenti dell'azienda** come, ad esempio, indisponibilità di materiale rotabile o di personale nell'ambito dell'attuale processo di rinnovo della flotta.

#### **4.4. Beni essenziali ed indispensabili**

In coerenza con la prosecuzione dell'affidamento a Trenord, proseguirà l'utilizzo dei beni strumentali mobili ed immobili oggi in uso, di seguito richiamati in sintesi, con investimenti significativi in nuovo materiale rotabile e sulle officine. Questi investimenti saranno in misura preponderante **a carico di Regione** che fin da ora ne assicura la disponibilità ai futuri affidatari. Per i restanti beni valgono sia il vincolo di destinazione al

TPL lombardo ribadito nel Contratto di servizio, sia le regolazioni emanate da ART e finalizzate alla messa a disposizione di quanto classificato come essenziale o indispensabile.

#### 4.4.1. Materiale rotabile

Per l'espletamento dei servizi ferroviari suburbani e regionali sono utilizzate diverse tipologie di treni, formati sia da convogli di materiale trainato, sia da elettromotrici e automotrici. La **flotta di materiale rotabile attualmente in servizio** è composta da treni precedentemente in capo a Trenitalia e a LeNORD e nuovi treni (TSR, GTW, Coradia, Vivalto, ecc.) entrati in servizio a partire dal 2007, acquistati da Ferrovienord – il Gestore dell'Infrastruttura regionale – su mandato e con risorse di Regione, oppure noleggiati da Trenitalia, SBB ed FNM a Trenord.

Il **programma di acquisto definito nel 2017**, d'intesa con l'impresa ferroviaria, prevedeva un totale di 176 treni, con progressiva dismissione della flotta più vetusta (ALn 668, ALe 582 e tutte le carrozze ad eccezione di Vivalto e un sottoinsieme di Medie Distanze), con un incremento di circa il 10-15%, in termini di posti offerti.

Successivamente, **nel 2021, a fronte degli ulteriori finanziamenti ricevuti, è stata disposta un'implementazione del programma di acquisti, inizialmente per un totale di 222 treni, successivamente fissato a 214 treni con DGR 7767 del 28/12/2022. La medesima delibera ha altresì quantificato le ulteriori necessità di materiale rotabile per il prossimo decennio**, alla luce delle implementazioni delle infrastrutture e del miglioramento della qualità per gli utenti – in termini di maggiore frequenza e minore affollamento – e ha individuato alcune possibili fonti di finanziamento. In tale contesto, la piccola riduzione da 222 a 214 treni sopra citata sarà totalmente recuperata nel prossimo programma di acquisto.

**Regione Lombardia ha strategicamente scelto di finanziare interamente l'acquisto del nuovo materiale rotabile** nell'ottica di gestire direttamente le specifiche tecniche dei treni, minimizzare gli oneri finanziari dell'investimento e favorire la contendibilità dei futuri affidamenti del servizio, semplificando il passaggio al nuovo gestore. Con il completamento del programma di ammodernamento (i 214 treni citati, entro il 2025) **oltre il 70% della flotta sarà infatti sotto il diretto controllo di Regione.**

**Nel periodo di vigenza contrattuale sono inoltre previsti - e dunque inclusi nel PEF - gli ingressi di 6 convogli ad idrogeno** (eventualmente incrementabili a 14), per i quali a dicembre 2020 FNM SpA ha sottoscritto un Accordo Quadro con Alstom e un primo Contratto Applicativo per treni strutturalmente analoghi ai Donizetti, per i servizi sulla tratta Brescia-Iseo-Edolo. E' altresì previsto nel PEF, sempre in capo a FNM SpA, un investimento di 15 treni ad alta capacità per sostituzione di composizioni di carrozze Media Distanza entro il 2026.

**Le analisi svolte da Regione Lombardia hanno evidenziato l'adeguatezza del piano di acquisizione del materiale rotabile**, almeno per tutta la prima metà della vigenza contrattuale. Per la seconda metà del periodo di validità del contratto, sono allo studio ulteriori investimenti in nuovo materiale rotabile finalizzati a mantenere l'età media del materiale rotabile, incrementare la qualità offerta all'utenza e a garantire lo sviluppo di nuovi servizi ferroviari. A tal fine i contenuti della citata DGR 7767 sono stati ulteriormente dettagliati nella successiva DGR 219 del 3/5/2023, che dà mandato di elaborare un nuovo modello di treno, specificatamente destinato ai **servizi di qualità a medio raggio, di tipo Regio Express**, in due taglie dimensionali e anche in versione interoperabile per le relazioni transfrontaliere.

Il materiale rotabile attualmente impiegato nel servizio è riassunto nella tabella che segue, che descrive la tipologia di treno, il regime proprietario, l'anno medio di costruzione e la capienza.

Proprietà	Epoca	Famiglia	Quantità	Note	Anno medio costruz.	Posti offerti
FN	Programma 2001-2016	Coradia	8		2013	1.980
		Flirt	4	In uso promiscuo con rete svizzera	2014	650
		GTW	28		2014	5.750
		TSR	85		2011	38.570
		Vivalto	4		2017	2.880
	Programma 2017	Caravaggio	123	Ad agosto 2023, 69 in servizio	2023	57.960
		Colleoni	30	Ad agosto 2023, 17 in servizio	2023	5.040
		Donizetti	61	Ad agosto 2023, 35 in servizio	2022	15.800
FNM	Treni epoche prec.	TAF	26		2000	12.170
	Programma 2001-2016	Coradia	18		2013	4.860
		Flirt	9	In uso promiscuo con rete svizzera	2020	2.380
		TSR	19		2014	9.430
SBB	Programma 2001-2016	Flirt	13	Quantità convenzionale, in uso promiscuo con rete svizzera	2010	2.380
Trenitalia	Treni epoche prec.	Medie distanze	241	In via di radiazione parziale	1985	18.830
		Piano ribassato	173	In via di radiazione	1980	13.800
		Doppio piano	55	In via di radiazione	1984	7.340
		Vivalto	5		2010	3.600
		ALn 668	56	In via di radiazione	1981	3.810
		ALe 582	60	In via di radiazione	1988	4.000
	Programma 2001-2016	Coradia	18		2015	4.460
		Vivalto	5		2015	3.600
Trenord	Treni epoche prec.	TAF	9		2000	4.210

Note:

- Le quantità per il materiale bloccato sono misurate in composizioni. Le quantità per le carrozze, ALn 668 e ALe 582 sono misurate in singoli veicoli. I posti offerti sono valori approssimati, legati alla presenza di varianti di configurazione.
- I treni di proprietà FN sono interamente finanziati in capitale da Regione Lombardia.
- I treni di SBB, Trenitalia e FNM sono noleggiati a Trenord e il canone di noleggio rientra nel PEF.
- Si aggiungono alla tabella 100 locomotive E.464, di cui 16 di proprietà di Regione, utilizzate per il traino delle carrozze.
- Si aggiungeranno inoltre in futuro i treni ad idrogeno di FNM e il materiale rotabile che Trenord ha previsto di acquisire secondo il PEF.

#### 4.4.2. Le infrastrutture ferroviarie

I servizi oggetto di affidamento utilizzano l'infrastruttura ferroviaria nazionale in capo a RFI e l'infrastruttura ferroviaria regionale di Ferrovienord (FN). Per quest'ultima si prevede l'accesso sia sulle linee interconnesse alla rete nazionale (DM 5/8/2016), sia sulla linea Brescia-Edolo formalmente inclusa tra le reti isolate (DM 2/8/2019). La rete FN è oggetto di specifica Concessione, emessa nel 2016 da Regione Lombardia (in sostituzione delle precedenti concessioni statali).

L'accesso a entrambe le infrastrutture è normato dai rispettivi Prospetti Informativi Rete (PIR).

Ad eccezione della rete isolata, è previsto il pagamento di un canone di accesso, il cui onere è incluso nel PEF. Per la rete isolata, in cui non è previsto canone di accesso, i costi di gestione e manutenzione sono interamente assicurati da Regione all'interno del vigente contratto di servizio con Ferrovienord, redatto coerentemente con il nuovo affidamento a Trenord.

Per i servizi su rete RFI è già vigente un Accordo Quadro quinquennale di prenotazione della capacità, valido fino al 2025, citato al cap. 2. Per i servizi su rete FN è allo studio la redazione di un corrispondente Accordo Quadro.

Le tratte in territorio svizzero delle linee transfrontaliere seguono le regole di programmazione e gestione della corrispondente rete svizzera, ma il coordinamento con la tratta lombarda è attuato mediante opportuni accordi internazionali (Intesa citata al cap. 2).



#### 4.4.3 Impianti e officine

Per il ricovero e la manutenzione dei treni, Trenord si avvale di sei impianti, dislocati sul territorio regionale, in locazione dai rispettivi proprietari, come specificato in tabella.

Impianto	IMPIANTI DI MANUTENZIONE			
	Rete	Sup. coperta (m <sup>2</sup> )	Sup. totale (m <sup>2</sup> )	Locatori
Firenze	RFI	85.000	475.000	Trenitalia SpA
Novate	FN (interconnessa)	43.314	53.328	Ferrovienord SpA
Lecco	RFI	5.636	33.636	Ferrovie dello stato italiane SpA
Cremona	RFI	7.300	47.000	Trenitalia SpA
Camnago	FN (interconnessa)	13.988	11.222	Ferrovienord SpA
Iseo	FN (isolata)	5.180	17.670	Fnm SpA
<b>Totali</b>		<b>159.790</b>	<b>705.448</b>	

#### 4.4.4 Le stazioni

I servizi oggetto di affidamento utilizzano le stazioni e le fermate poste sull'infrastruttura ferroviaria nazionale in capo a RFI e l'infrastruttura ferroviaria regionale di Ferrovienord. In analogia con l'utilizzo dell'infrastruttura ferroviaria vera e propria, anche l'uso delle stazioni è normato dai PIR dei rispettivi gestori.

I servizi Trenord effettuano stabilmente servizio anche in alcune stazioni esterne al territorio regionale lombardo, sia incluse nell'ambito di validità della tariffa regionale (come per es. Piacenza, Novara), sia escluse (come per es. Verona, Domodossola). Ulteriori stazioni esterne al territorio regionale sono toccate periodicamente (come per es. le stazioni della Liguria con i servizi dei weekend estivi).

#### 4.5. Sistema tariffario

Il nuovo affidamento si inserisce in un quadro regolatorio del sistema tariffario definito a livello regionale dal Regolamento regionale n. 4/2014, basato sui due criteri dell'integrazione modale e del decentramento, come di seguito dettagliato.

**Il regolamento disciplina un Sistema Tariffario Integrato Regionale (STIR) che si compone di 3 elementi:**

- *Sistemi Tariffari Integrati dei Bacini di Mobilità* (STIBM – parte II del regolamento), che prevedono l'integrazione tra tutti i servizi di trasporto, compresa la ferrovia, all'interno dei bacini di competenza delle Agenzie per il TPL;
- *Sistema Tariffario Integrato Lineare* chilometrico (STIL – parte III del regolamento) che si applica a tutti gli spostamenti tra bacini di mobilità e che prevede anche obblighi di emissione di titoli cumulativi scontati con i STIBM;
- Integrazione su scala regionale tra tutti i servizi di TPL, già vigente dal 2011, tramite i titoli *Io Viaggio*, così declinati:
  - *Io Viaggio Ovunque in Lombardia* (IVOL),
  - *Io Viaggio Ovunque in Provincia* (IVOP), destinato a essere sostituito dagli STIBM,
  - *TrenoCittà* (tratta ferroviaria + rete urbana del capoluogo provinciale).

**L'ambito di validità del STIR è definito da Regione Lombardia, tramite apposito decreto dirigenziale**, e, per le relazioni che eccedono i confini di STIR, si applica la tariffa sovraregionale definita dalla Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome.

**L'unico STIBM attualmente in vigore** (introdotto da ottobre 2019) **è quello applicato all'area della Città Metropolitana di Milano e della Provincia di Monza e Brianza**. Le tariffe sono calcolate in base al numero di zone attraversate, così come definite sulla base dell'Intesa tra Regione e Agenzia per il TPL di Milano-Monza Brianza-Lodi-Pavia approvata nel settembre 2019. **All'interno dell'area d'integrazione esistono solo titoli di viaggio integrati**. Il riparto degli introiti è, ad oggi, definito all'interno di un accordo tra Comune di Milano e Trenord. Gli altri STIBM sono in fase di elaborazione.

Al di fuori dell'area dello STIBM di Milano-Monza e Brianza, e per gli spostamenti tra questa area e il resto della Lombardia, si applica lo STIL: sistema chilometrico con fasce tariffarie di 5 km fino a 40 km e, successivamente, di 10 km, le cui tariffe sono determinate da Regione Lombardia.

Il sistema tariffario oggi vigente è pertanto costituito da titoli integrati lo Viaggio, dallo STIR (inclusa la tariffa sovraregionale) e dall'unico STIBM già introdotto; di conseguenza lo STIL:

- **sarà progressivamente sostituito dagli STIBM all'interno delle aree di ciascun bacino di mobilità;**
- **sarà esteso anche alle autolinee interurbane** per quanto riguarda gli spostamenti tra bacini di mobilità (verrà cioè garantito il mutuo riconoscimento dei titoli di viaggio su qualsiasi relazione effettuata sia via ferrovia, sia via autobus).

L'adeguamento delle tariffe sopra descritte è di competenza:

- di Regione Lombardia, per quanto riguarda STIL e titoli integrati lo Viaggio;
- delle Agenzie per il TPL per gli STIBM.

**L'adeguamento annuale delle tariffe, in entrambi i casi, è disciplinato dall'art. 26 del Regolamento e prevede un meccanismo di price-cap** che modula un incremento base, legato all'inflazione (media tra FOI generale e trasporti), attraverso alcuni indicatori di qualità del servizio definiti da Regione e Agenzie per i sistemi tariffari di competenza (indicatori da scegliere tra quelli previsti dal citato art. 26 e da condividere con le Conferenze locali del TPL previste dalla L.R. 6/2012).

Sui servizi ferroviari, nell'ambito di validità di STIR, sono riconosciute valide anche le agevolazioni tariffarie per le categorie di cittadini individuate dall'art. 28 del Regolamento (situazioni economiche o di invalidità a vari livelli). Per queste agevolazioni, Regione riconosce annualmente alle aziende di trasporto una valorizzazione economica calcolata sulla base di indagini svolte, relative all'uso delle agevolazioni stesse.

## **5. Determinazione degli OSP e criteri di copertura finanziaria**

### **5.1. Criteri di determinazione degli obblighi di servizio pubblico e modalità di compensazione**

Il contratto di servizio 2023-33 **definisce gli obblighi di servizio pubblico (OSP) in maniera dettagliata** (specificando il programma di esercizio da eseguire, le tariffe da applicare e le condizioni di qualità da rispettare) in conformità alle misure regolatorie stabilite dall'Autorità (in particolare nella Delibera ART n. 16/2018 sulle **Condizioni Minime di Qualità**, CMQ), alle norme a **tutela dei diritti degli utenti** ferroviari e alle previsioni del Regolamento UE n. 1370/2007.

L'operatore di servizio pubblico è anzitutto obbligato a svolgere la prestazione secondo i livelli tariffari prestabiliti dall'ente affidante.

**I ricavi tariffari sono riscossi e trattenuti dall'impresa affidataria, confermando l'attuale impostazione di tipo net cost, e concorrono alla determinazione della remunerazione complessiva del gestore e al calcolo del criterio di determinazione della compensazione, in conformità a quanto previsto all'art. 6 del Regolamento 1370 e al relativo Allegato, nonché dell'Annesso 5 alla Delibera ART n. 154/2019.**

**Gli OSP tariffari del contratto sono allineati alla normativa regionale in materia** che, peraltro, sta evolvendo verso il potenziamento dei sistemi integrati a zone dei bacini provinciali e multi-provinciali amministrati dalle Agenzie (gli STIBM citati sopra). Le prime applicazioni di queste impostazioni tariffarie - province di Milano e Monza e Brianza - hanno determinato incrementi non trascurabili dei ricavi da traffico, legati in particolare alla scelta di un'*integrazione esclusiva* (all'interno del bacino, si vendono solo titoli integrati).

Il necessario rispetto del programma di esercizio, a prescindere dalla remuneratività delle corse, nonché l'adeguamento agli standard qualitativi espressamente specificati nel contratto, assoggetta l'operatore di servizio ad obblighi di servizio pubblico, nella specie degli **"obblighi di esercizio"**. Il gestore, infatti, non può scegliere se effettuare o meno una corsa in funzione della redditività della medesima, ma è comunque onerato di svolgere la prestazione prefissata secondo il programma di esercizio.

Il servizio affidato, inoltre, è un servizio pubblico su itinerari e fermate predeterminati e con offerta indifferenziata al pubblico; ne consegue che l'operatore di servizio non può rifiutare la prestazione di trasporto passeggeri alle condizioni predeterminate nel programma di esercizio ed è pertanto assoggettato ad obblighi di servizio pubblico, nella specie degli **"obblighi di trasporto"**.

Da ultimo, nell'ottica del perseguimento degli obiettivi di miglioramento complessivo della gestione dei servizi affidati e dei parametri di qualità garantiti all'utenza, nel prosieguo della Relazione saranno espressamente individuati i parametri che costituiscono obblighi specifici di servizio pubblico in capo al gestore del servizio, attraverso i quali Regione intende conseguire un innalzamento dei benefici complessivi per l'utenza.

In virtù dei citati obblighi di servizio sulla rete dei servizi affidati è attribuito il **diritto di esclusiva** ai sensi dell'art. 4, par. 1 del Regolamento 1370.

La determinazione della compensazione economica (corrispettivo) è effettuata sulla base di parametri stabiliti in modo obiettivo e trasparente al fine di garantire al gestore la sostenibilità finanziaria in relazione agli obblighi di servizio imposti dall'ente affidante. In particolare, il corrispettivo riconosciuto tiene conto dei costi sostenuti nell'assolvimento dei sopra citati obblighi di servizio pubblico, per come classificati e individuati nel PEF, decurtati dai ricavi e da eventuali effetti positivi generati e con il riconoscimento di un margine di utile in misura conforme alle misure di regolazione attualmente vigenti. Il parametro di calcolo della compensazione è costituito dalla predeterminazione dei costi compensabili per come risultanti dal PEF, in funzione degli obblighi di servizio assolti.

Nel dettaglio, superando il precedente sistema "a catalogo" del contratto 2015, **la compensazione è stata calcolata in conformità alle misure regolatorie e all'allegato al Regolamento 1370/2007 sulla base di un Piano Economico Finanziario (PEF) predisposto secondo gli schemi di cui alla Delibera ART 154/2019**. Come previsto dalla Delibera ART n. 120/2018 la definizione del PEF e del PRO (Piano Raggiungimento Obiettivi) è stata preceduta dall'invio da parte di ART del set di indicatori relativi ai parametri di efficienza ed efficacia, e dalla trasmissione alla stessa Autorità del PEF e del PRO.

**Il sistema delle tariffe e dei conseguenti ricavi da traffico ha già tenuto conto degli effetti, in termini di riduzione dei passeggeri trasportati, dell'emergenza sanitaria e dei tempi necessari al recupero di livelli di traffico** in linea con quelli raggiunti nel 2019. L'adeguamento annuale delle tariffe è descritto dall'art. 26 del r.r. 4/2014, come specificato nella sezione precedente.

Il **Coverage ratio**, calcolato come da D.Lgs. n. 422/1997, considerando cioè tutti i costi eccetto i canoni di accesso alle infrastrutture, è da sempre **superiore al minimo del 35% previsto dalla legge ed in costante crescita, superando il 50% nel 2019**. Il PEF mantiene questo trend positivo, anche se nel triennio 2020-2022 ha scontato una ovvia diminuzione per gli effetti della pandemia.

**L'elevata densità abitativa, la congestione stradale e l'inquinamento dell'aria che caratterizzano la gran parte del territorio servito dal SFR lombardo non permettono di distogliere risorse finanziarie pubbliche dal finanziamento del servizio ferroviario** che riveste un ruolo strategico in funzione degli obiettivi dei piani Green Deal e Next Generation EU, oltre che del PNRR e del PRMT. La disponibilità di un servizio ferroviario frequente ed accessibile con tariffe omogenee ed integrate permetterà di **supportare anche politiche di sempre più estesa limitazione della mobilità automobilistica più inquinante**.

Al fine di assicurare la corrispondenza della dinamica della compensazione rispetto all'assolvimento degli obblighi di servizio, Regione verificherà l'andamento della gestione ed il rispetto dei citati parametri. In particolare, si prevede di utilizzare un listino a costi marginali per adeguare il corrispettivo a variazioni di programmazione e di applicare le penali disciplinate dalle CMQ per il mancato o inadeguato adempimento

degli OSP, effettuando infine il confronto tra PEF e conto economico consuntivo al termine di ogni periodo regolatorio. I periodi regolatori saranno pluriennali, di durata pari a 5 anni ciascuno.

Come previsto dalle misure regolatorie (Delibera ART n. 120/2018), **il PEF contiene un trend di efficientamento** in varie aree della gestione aziendale che sono state individuate anche mediante analisi di benchmark e confronti con Trenord (percentuale minima annua di efficientamento fornita). Va rilevato che, **anche grazie all'adozione dell'orario cadenzato su tutta la rete, il SFR lombardo presenta già oggi indici di produttività adeguati**, pur essendo caratterizzato da molte linee suburbane con fermate ravvicinate e conseguente bassa velocità commerciale.

**I processi manutentivi saranno rinnovati**, anche a seguito della completa sostituzione del materiale rotabile di vecchia concezione. La parte prevalente degli investimenti in **nuovo materiale rotabile** è finanziata interamente dalla Regione, in attuazione del piano già deliberato. Una quota marginale di ulteriore materiale rotabile sarà finanziata dall'azienda nell'ambito delle risorse contrattuali, di norma nella forma di noleggio da FNM. Sarà inoltre eliminato entro il 2025 l'uso di rotabili in regime di noleggio da Trenitalia, ad eccezione di pochi più recenti (Vivalto, Coradia,...).

Grazie al trend di ricavi da traffico contenuto nel PEF e all'aumento di produzione nel decennio contrattuale, il corrispettivo regionale unitario omnicomprensivo (corrispettivo totale diviso trenikm) è in significativa discesa nell'arco di vigenza:

- 13,6 euro/km nel 2024
- 8,6 euro/km nel 2033

In altri termini il servizio ferroviario, e in particolare quello aggiuntivo legato all'incremento di produzione, viene pagato sempre di meno dalle risorse pubbliche, a vantaggio dell'efficienza della spesa.

Si precisa che tali importi sono calcolati con i valori di corrispettivo "a compensazione variabile", cioè stabiliti anno per anno; il contratto definisce poi un equivalente corrispettivo "a compensazione costante", cioè uguale per tutti gli anni.

## 6. Le misure di regolazione applicabili

Di seguito vengono descritte e riepilogate le attività istruttorie e procedimentali condotte in adempimento alle previsioni e alle misure di regolazione adottate dall'Autorità di Regolazione dei Trasporti.

### 6.1 Delibera n. 48/2017

Con nota prot. 11950 del 2 agosto 2021 l'Autorità ha reso il proprio parere favorevole ai sensi della Misura 4, punto 11 e Misura 6, punto 2 della propria Delibera n. 48 del 30 marzo 2017 relativamente al documento predisposto dalla Regione del settembre 2021 – integrato a seguito delle osservazioni pervenute - con il quale si sono individuati l'ambito di servizio e il lotto di affidamento di scala regionale per l'affidamento dei servizi ferroviari regionali, i criteri di identificazione della domanda di trasporto anche potenziale, e i criteri di definizione degli obblighi di servizio pubblico e delle modalità di compensazione.

### 6.2 Delibera n. 120/2018

La stessa Autorità con nota n. 458/2022 del 13/01/2022 ha inviato alla Regione, ai sensi della Misura 2 (4.a) della Delibera n. 120/2018, i valori di riferimento da assumere quali termini di confronto per la fissazione degli obiettivi di efficienza ed efficacia nell'affidamento del nuovo contratto di servizio.

All'esito dell'istruttoria compiuta, della ricostruzione degli obiettivi di efficienza, efficacia e qualità e del conseguente adeguamento del PEF, con nota K2.2023.0000611 del 13/06/2023 Regione ha trasmesso all'Autorità il PEF e il PRO, ai fini dell'esercizio delle attività di competenza. Con nota 32861 del 27/07/2023 l'Autorità ha reso le proprie osservazioni.

### 6.3. Delibera n. 16/2018

Come di seguito rappresentato, ai fini del presente affidamento sono state definite e sono oggetto di consultazione pubblica, le specifiche condizioni minime di qualità (CMQ) che la Regione intende imporre al gestore ai fini dell'erogazione del servizio di trasporto.

### 6.4 Delibera n. 154/2019

La presente Relazione di Affidamento (RdA) oggetto di pubblicazione e trasmissione all'Autorità, costituisce adempimento degli oneri di cui alla Misura n. 2 della Delibera n. 154/2019.

#### 6.4.1 La consultazione pubblica

Ai sensi della Misura 4.6 *"l'EA, fatti salvi i casi in cui proceda all'affidamento diretto al GU del servizio avente medesimo volume di produzione e medesimo perimetro, esperisce una consultazione, da concludersi entro sessanta giorni..."*.

Pur ricorrendo le condizioni di esclusione di cui alla citata Misura 4.6 – trattandosi di un procedimento di affidamento di servizi di trasporto ferroviario ricadenti nel medesimo perimetro del gestore uscente (Trenord) che non comporta il trasferimento di beni strumentali, né di personale addetto al servizio tra diversi soggetti giuridici – Regione Lombardia ha avviato una consultazione pubblica che si è svolta dal 21 settembre all'11 ottobre 2023, relativamente alle ulteriori materie/istituti contemplati alla Misura 4 e che non hanno specifiche caratterizzazioni rispetto al subentro di diverso operatore: si tratta segnatamente delle *Condizioni Minime di Qualità (CMQ)*, del *Piano di Accesso al Dato (PAD)*, del *Piano di Intervento* e delle *Certificazioni* in possesso di Trenord.

Le osservazioni pervenute sono state pubblicate in forma anonima sul sito istituzionale di Regione, ed è stata redatta una Relazione di consultazione pubblica, che costituisce l'Allegato A alla presente Relazione di affidamento.

#### *6.4.2 Condizioni Minime di Qualità del servizio*

Sono state individuate le "Condizioni Minime di Qualità del servizio" – in termini di indicatori di qualità del servizio erogato, standard da rispettare, modalità di rilevazione – che costituiscono gli obblighi e/o prestazioni (minime) che garantiscono il soddisfacimento delle esigenze essenziali di mobilità degli utenti in condizioni di uso efficiente delle risorse pubbliche destinate a compensare gli obblighi di servizio pubblico. Una particolare attenzione è stata riservata agli indicatori e livelli minimi di regolarità del servizio e puntualità dei treni, oltre che al sistema di informazione e qualità del viaggio, garantiti anche dal rinnovo della flotta e dall'abbassamento della sua età media.

In aderenza alla Misura 1 della Delibera ART n. 16/2018, i livelli qualitativi e quantitativi minimi dei servizi sono individuati in relazione ai fattori di qualità elencati di seguito:

- a) disponibilità dei servizi di trasporto (e offerta di posti a sedere);
- b) regolarità e puntualità del servizio;
- c) informazioni all'utenza;
- d) accessibilità commerciale;
- e) aspetti relazionali e attenzione al cliente;
- f) pulizia e comfort dei mezzi e delle infrastrutture al pubblico;
- g) accessibilità dei mezzi e delle infrastrutture al pubblico (con particolare riferimento a PRM);
- h) sicurezza del viaggio e del viaggiatore, personale e patrimoniale.

Si rinvia al relativo documento, allegato alla Delibera regionale insieme alla presente relazione, per il dettaglio sulle singole condizioni minime di qualità, con il relativo parametro/livello di riferimento, con la specificazione che il contratto di servizio individua il relativo sistema di penali e premialità.

#### *6.4.3 Obiettivi di efficienza ed efficacia*

La Regione intende perseguire una serie di obiettivi di miglioramento complessivo del servizio con il presente affidamento, muovendo anche dalle risultanze e dalle valutazioni registrate in ordine alle prestazioni rese nella gestione in essere.

In considerazione delle esigenze sopra rappresentate, come già riferito, è stato redatto un Piano Raggiungimento Obiettivi (PRO) che è stato trasmesso all'ART in applicazione degli oneri derivanti dalla Delibera n. 120/2018.

Il PRO declina il progressivo miglioramento delle performance attese in termini di:

- a) efficienza, attraverso il monitoraggio dei KPI relativi all'andamento dei costi aziendali;
- b) efficacia, attraverso il monitoraggio dei KPI relativi ai ricavi da traffico e agli incrementi di domanda;
- c) qualità, attraverso il monitoraggio dei KPI relativi ai principali fattori relativi alla qualità percepita e registrata.

Per quel che concerne, in particolare, il valore dell'indicatore di recupero di efficienza del costo operativo, comunicato da ART a Regione, pari al 2,52% per i primi 5 anni di Contratto, la Regione sulla base del consuntivo dell'anno 2019 rivalutato a prezzi 2022, ha condiviso un obiettivo di recupero di efficienza del costo operativo unitario dei processi, anche in considerazione dei fattori di contesto degli ultimi anni (mancato integrale recupero dei livelli di domanda pre-pandemia e andamento del costo delle materie prime), pari al 9,3%. Tale obiettivo corrisponde ad un tasso di efficientamento annuale medio (CAGR) pari a 1,9%, con un obiettivo di efficientamento maggiore di quanto indicato da ART. Anche in riferimento agli altri

parametri indicati, Regione ha previsto valori obiettivo per il periodo regolatorio 2024-2028 che si collocano all'interno dell'intervallo min/max individuato dall'Autorità, secondo la dinamica di progressivo efficientamento prevista dal Piano Economico-Finanziario, sia per gli indicatori di efficienza, sia per quelli di efficacia.

Il contratto di servizio prevederà un sistema di penalità/premialità connesso al raggiungimento dei predetti obiettivi in rapporto ai diversi periodi regolatori.

#### *6.4.4. Criteri di redazione del PEF e della Matrice dei rischi*

Il PEF è stato redatto sulla base degli schemi di cui all'Annesso 5 alla Delibera Art 154/2019, considerando un orizzonte temporale di 10 anni. Opportune regole specifiche hanno gestito la durata contrattuale non coincidente con l'anno solare.

Per la predisposizione dello schema 1 dell'annesso 5 della Delibera ART 154/2019, sono state utilizzate le seguenti ipotesi:

- la durata dell'affidamento è pari a 10 anni, in conformità all'art. 4 del Reg. (CE) 1370/2007, a far data dal 1° dicembre 2023;
- per la stima dell'andamento dei ricavi da traffico si è ipotizzato un recupero totale dagli effetti della pandemia Covid-19 entro il 2024;
- è stato stimato un incremento dei ricavi medio annuo del 5,8%, valutato sull'intero periodo contrattuale, per considerare gli effetti contestuali dell'adeguamento tariffario, dell'aumento della qualità del servizio, del recupero dell'evasione e dell'incremento delle percorrenze;
- i costi di processo nell'arco temporale del contratto sono stati computati in funzione della variazione della produzione, dell'efficientamento atteso (contenimento del costo del lavoro ipotizzato con i nuovi CCNL, investimenti tecnologici, razionalizzazione processi di manutenzione e di manovra) e dell'andamento previsionale del tasso di inflazione;
- tra tutti i costi di processo (manovra, condotta, scorta, manutenzione, gestione circolazione, personale amministrativo), i costi di accesso all'infrastruttura (pedaggio) sono considerati costi "passanti" in quanto richiesti dal Gestore dell'Infrastruttura e a carico della Regione;
- la compensazione variabile (calcolata analiticamente anno per anno, in base al trend di produzione, costi e ricavi) viene ricondotta a una compensazione costante per i 10 anni di vigenza contrattuale, che garantisce una maggiore aderenza alle esigenze di gestione del bilancio regionale;
- il corrispettivo risultante è pari ad 542,4 mil. euro per ciascun anno, nella forma di compensazione costante, per la gestione del servizio, determinato tenuto conto anche dei parametri di efficienza validati da ART e contenuti nel PRO, secondo la metodologia dell'Allegato al Reg. 1370/2007.

Per la predisposizione dello schema 3 dell'annesso 5 della Delibera ART 154/2019, è stato utilizzato il WACC nominale pre-tax indicato nella Delibera ART 49/2023, pari per il servizio di trasporto pubblico ferroviario al 7,45%.

Sono stati considerati, altresì, alcuni fattori straordinari. Si fa riferimento, in particolare, alle conseguenze della pandemia da Covid-19, che ha determinato effetti contingenti anche nel settore del TPL. A tal proposito, si evidenzia come la previsione di ritorno ai livelli di ricavo pre-pandemia è stimato per l'anno 2024.

Inoltre, la Regione ha predisposto una Matrice dei rischi, secondo lo schema dell'Annesso 4 della Delibera, che dispone l'allocazione delle principali e più comuni tipologie di rischio tra le Parti, strumento indispensabile anche per la verifica dell'equilibrio economico e del livello di compensazione in corso di esecuzione del servizio, secondo le specifiche previsioni contrattuali. Ulteriori dettagli sulla Matrice dei rischi sono contenuti nel documento relativo al PRO.

#### 6.4.5 Piano di accesso al dato

È stato predisposto il Piano di Accesso al Dato relativo al contratto di servizio, oggetto di consultazione pubblica, che contiene:

- a) l'insieme dei dati elementari in disponibilità della Regione in qualità di Ente Affidante;
- b) la modalità di rilevazione del dato;
- c) la modalità di accesso al dato da parte di terzi;
- d) il fornitore del dato, soggetto ad obbligo di trasmissione alla Regione.

Per il dettaglio, si rinvia al documento allegato alla Delibera regionale insieme alla presente relazione.

#### 6.4.6 Obblighi di informazione, trasparenza, rendicontazione e monitoraggio

Il contratto di servizio prevederà in capo al gestore una serie di obblighi di informazione/trasparenza – alcuni dei quali costituenti specifiche condizioni minime di qualità – sia nei confronti della Regione, sia nei confronti dell'utenza. Al fine di garantire la massima trasparenza nelle modalità di erogazione dei servizi e di promuovere lo sviluppo dei servizi e il controllo pubblico, il contratto di servizio prevede:

- a) l'obbligo per le Parti di pubblicare sui rispettivi siti le informazioni e i documenti di cui al Piano di Accesso al Dato, secondo le tempistiche e le modalità ivi previste;
- b) l'obbligo di Trenord di pubblicare sul proprio sito web istituzionale i seguenti documenti:
  - il Contratto di Servizio;
  - la Carta dei Servizi;
  - i risultati delle indagini di *Customer Satisfaction*;
  - i principali indicatori di natura economica, tecnico-gestionale e qualitativa previsti dal contratto;
  - i Piani di cui alla Delibera ART 16/2018 (es. Piano di Accesso al Dato, Piano di intervento relativo ai servizi sostitutivi, Piano operativo per l'Accessibilità, Piano operativo sicurezza e contolleria).

Il contratto prevede che il gestore proceda alla trasmissione delle informazioni rilevanti in tema di ricavi tariffari, passeggeri trasportati, non soltanto per le finalità di monitoraggio del contratto, ma anche per consentire alla Regione di poter procedere allo svolgimento delle proprie attività di competenza in materia di programmazione dei servizi, di studi sull'andamento della domanda di trasporto e di organizzare il futuro affidamento del servizio.

Il gestore è tenuto, in conformità alle misure di regolazione applicabili, alla separazione contabile e all'applicazione delle regole di contabilità regolatoria previste dalle Delibere ART 120/2018 e 154/2019.

## 7. Le scelte sulla modalità di affidamento e di gestione

### 7.1. Perimetro dell'affidamento

L'affidamento ha ad oggetto **l'intero ambito del SFR di competenza** di Regione Lombardia. Nel corso della durata contrattuale sono previsti **potenziamenti dei servizi e l'attivazione di servizi aggiuntivi che sono stati individuati sia in fase di programmazione (PRMT), sia dagli accordi con i gestori delle infrastrutture**. Il contratto ha ad oggetto altresì i servizi ferroviari di collegamento previsti per le Olimpiadi invernali del 2026.

Il **piano di offerta** allegato al contratto e, conseguentemente, il **PEF tengono conto della predetta implementazione dei servizi**, collocata temporalmente secondo le previsioni sui rilasci dei potenziamenti



infrastrutturali. Il contratto prevede un **meccanismo di flessibilità** che permetterà di adeguare il programma di esercizio ed il PEF in ipotesi di variazione **delle tempistiche di attivazione delle nuove infrastrutture**. Allo stesso modo i servizi sospesi o sostituiti con bus nella fase della pandemia saranno ripristinati in modalità ferroviaria nel corso del periodo di affidamento.

**Tutto ciò avviene in continuità con la situazione attuale tenendo conto che sia il servizio regionale oggetto dell'affidamento diretto, sia la linea S5, precedentemente affidata con gara, risultano attualmente gestiti, sotto il profilo operativo, da Trenord.** Dunque, anche oggi, non vi è soluzione di continuità nel perimetro gestionale del SFR in carico a tale operatore. Per le medesime ragioni, pertanto, con l'avvio del nuovo contratto di servizio non vi è alcun passaggio di beni strumentali o di unità di personale tra diversi soggetti giuridici, essendo le relative risorse umane e strumentali già nella disponibilità di Trenord, circostanza che garantisce la celere transizione al nuovo contratto, senza soluzione di continuità.

Il contratto include la possibilità, per Regione, di assegnare specifiche direttrici e/o linee ad altre imprese ferroviarie entro una percentuale prefissata della produzione complessiva annua, dandone adeguato preavviso minimo e adeguando conseguentemente il PEF. Include inoltre la facoltà, per Regione, di introdurre nuovi servizi, affidati ad altre imprese ferroviarie, su nuove direttrici/linee, differenti da quelle oggetto dell'affidamento, senza variazione del corrispettivo contrattuale.

## *7.2 La modalità di affidamento prescelta: la compatibilità con il quadro normativo*

Al fine di dar riscontro della coerenza del modello di gestione dei servizi prescelto con i requisiti previsti dall'ordinamento europeo, giova richiamare, preliminarmente, le specifiche disposizioni che ne consentono espressamente l'esperimento.

Il legislatore comunitario ha previsto, con il Reg. (CE) n. 1370/2007, una specifica disciplina in materia di affidamento dei servizi di trasporto ferroviario. In particolare, l'art. 5, par. 6 prevede che *“A meno che non sia vietato dalla legislazione nazionale, le autorità competenti hanno facoltà di aggiudicare direttamente i contratti di servizio pubblico di trasporto per ferrovia, fatta eccezione per altri modi di trasporto su rotaia quali metropolitana o tram. In deroga all'articolo 4, paragrafo 3, la durata di tali contratti non è superiore a dieci anni, salvo nei casi in cui si applica l'articolo 4, paragrafo 4”*.

Il legislatore interno all'art. 61 della L. 99/2009 ha proceduto all'armonizzazione dell'ordinamento nazionale a quello comunitario, consentendo alle autorità competenti di avvalersi delle previsioni di cui all'articolo 5, paragrafi 2, 4, 5 e 6, del regolamento (CE) n. 1370/2007, anche in deroga alla disciplina di settore nazionale.

La forma di affidamento prescelta è pertanto conforme al quadro normativo comunitario e nazionale, in specie al Regolamento (CE) 1370/2007 e all'art. 61 della L. 99/2009.

## *7.3 Le motivazioni che assistono la scelta della modalità di affidamento*

### *7.3.1 Valutazioni trasportistiche*

Come rappresentato nell'analisi della domanda, il sistema della mobilità lombardo è caratterizzato dalla **forte convergenza degli spostamenti**, pendolari ed occasionali, **sull'area metropolitana centrale** (Milano e Province adiacenti). Conseguentemente, **accentrata**, anche per la manutenzione dei rotabili, è **l'attuale organizzazione del servizio ferroviario regionale**.

**La gestione unitaria, perciò, risulta ottimale per soddisfare la domanda di trasporto che ha come origine e destinazione le aree metropolitane milanese e delle vicine Bergamo e Brescia (82% degli spostamenti).** Inoltre, riesce ad assicurare il coordinamento e la flessibilità richiesti per rispondere a problemi imprevisti e punte di traffico concentrate in periodi temporali specifici.

### 7.3.2 Valutazioni economiche e di mercato

Regione Lombardia ha studiato diverse ipotesi di suddivisione in lotti del servizio. Come evidenziato nella Relazione ex Delibera ART 48/2017, **la suddivisione del bacino regionale del servizio ferroviario è ritenuta al momento impraticabile e non conveniente senza una preventiva attività propedeutica tesa a prevenire sia diseconomie, sia indeterminanze**, in prevalenza connesse alla presenza di infrastrutture per la sosta e manutenzione dei rotabili ed al sistema tariffario. L'ipotesi di suddivisione dell'unitarietà della rete in più lotti, non essendo in grado di garantire la piena condivisibilità degli impianti di manutenzione e di aree e infrastrutture di sosta, determinerebbe la necessaria duplicazione di tali strutture con crescita dei relativi costi, anche in considerazione dell'ineludibile rispetto dei migliori standard di sicurezza da garantire, anche in rapporto alle relative normative e regolamentazioni dettate da ANSFISA.

La stessa ripartizione del materiale rotabile tra diversi lotti/contratti comporterebbe rilevanti difficoltà in specie per quelle unità di materiale rotabile utilizzate nel servizio che non risultano di proprietà della Regione Lombardia (oggi circa il 50%, a regime il 30%) e che pertanto andrebbero trasferite secondo le previsioni regolatorie vigenti, con inevitabile allungamento dei tempi di transizione tra le diverse gestioni, ovvero, in alternativa, con l'apporto di nuovo materiale rotabile finanziato con capitali privati ma con tempi di entrata in servizio ancora maggiori.

**Particolarmente rilevanti sono le complessità ed indeterminanze legate al riparto degli introiti tariffari, in quanto il sistema lombardo è in transizione verso un assetto che prevede sistemi tariffari locali provinciali e multi-provinciali esclusivi ed integrati con la ferrovia.** Infatti, per tutti i viaggi interni alle aree di competenza ciascuno di questi sistemi, effettuati con qualunque mezzo, si applicheranno le tariffe decise dalle Agenzie, mentre le attuali tariffe lineari ferroviarie resteranno in vigore per i soli viaggi interbacinale ed interregionali.

Per quanto concerne la flotta, **nel 2025 si completerà il piano di sostituzione dei rotabili e contestualmente sarà riorganizzato il sistema degli impianti di manutenzione e di sosta**, anche con la realizzazione di infrastrutture integrative, in funzione delle caratteristiche dei servizi offerti. Questo sarà lo scenario di riferimento per i prossimi anni, di cui si dovrà tenere conto per la creazione di futuri lotti di gara. In parallelo, Regione procederà con un nuovo piano di acquisto di rotabili, come delineato dalle delibere 7767/2022 e 219/2023 già richiamate.

### 7.3.3 Valutazioni riferibili alla qualità della gestione precedente

È stato condotto un confronto tra i risultati raggiunti (intesi come valori consuntivati) e i target delle prestazioni offerte da Trenord fissati nel primo periodo regolatorio del contratto in fase di avvio, e, pur nella consapevolezza delle diverse metodologie di calcolo tra vecchio e nuovo contratto, si rileva che:

- nel periodo 2017-2022 la puntualità e la regolarità hanno registrato i seguenti parametri annuali:

	2017	2018	2019	2021	2022
Puntualità FR %	83,79	79,18	79,00	86,11	82,15
Puntualità FNR %	89,60	85,83	86,03	90,66	88,99
Regolarità %	97,86	95,53	97,26	98,09	96,93

- nel primo periodo regolatorio, l'articolazione di quanto richiesto dalla Misura 7 delle CMQ individua valori obiettivo crescenti, che, a partire dal livello minimo annuale definito dalla Delibera 16 del 2018, e in sintonia con gli assunti della Delibera, vengono definiti attraverso specifici adeguamenti indicati all'interno delle CMQ, che intendono assicurare un costante miglioramento della qualità erogata.

Oltre agli obiettivi stabiliti nelle CMQ, nel PRO sono stati definiti gli obiettivi di efficacia nelle cinque annualità del primo periodo regolatorio, come di seguito evidenziato, il cui mancato raggiungimento comporta, come da Delibera 120/2018, l'applicazione di un sistema di responsabilizzazione dell'impresa, attraverso la definizione di una penale. Si riporta di seguito la tabella di riferimento per gli obiettivi di efficacia contenuta nel PRO.

<i>Efficacia PEF</i>	<i>2024</i>	<i>2025</i>	<i>2026</i>	<i>2027</i>	<i>2028</i>
Puntualità (solo causa IF)	89,47%	90,0 %	90,5%	91,0%	91,5%
Scostamenti da orario (solo causa IF)	2,41%	2,3%	2,2%	2,1%	2,0%
Regolarità Treni (solo causa IF)	98,28%	98,50%	98,70%	98,90%	99,1%

L'analisi comparativa con i target dell'operatore nazionale in altre Regioni è tecnicamente complessa, non solo, ovviamente, per il livello dimensionale del servizio lombardo (non equiparabile ad altre realtà regionali), ma anche perché i suoi parametri di efficacia risentono di specifiche peculiarità quali la densità di traffico, con particolare riferimento alla sovrapposizione con i servizi a lunga percorrenza. E' evidente, infatti, che un sistema rigidamente strutturato per canali, che ad esempio per la quasi totalità del nodo di Milano hanno spazature standard di 5 minuti, la commistione con servizi a lunga percorrenza che si presentano con una varianza documentata dell'ordine dei 15 minuti, porta a un significativo decadimento delle performance.

La comparazione deve altresì tenere conto della baseline dei valori nelle diverse realtà territoriali su cui si innestano gli obiettivi fissati con i nuovi contratti. Da rilevare, inoltre, che l'affidamento a Trenord sviluppa la sua intera durata in un periodo successivo all'emergenza Covid (diversamente da molti dei contratti delle altre Regioni) e, conseguentemente, ha risentito di tutte le criticità e le modifiche al sistema della mobilità e del trasporto.

Impregiudicato quanto sopra, si riporta nel proseguo il confronto con i valori desunti dai PRO degli affidamenti di altre Regioni:

<i>Regione</i>	<i>Lombardia</i>	<i>Piemonte</i>	<i>Campania</i>	<i>Lazio</i>	<i>Friuli</i>	<i>Toscana</i>	<i>Calabria</i>
Puntualità %	89,47 - 91,5	89,08 - 91,00	94,4 - 94,8	93,8 - 97,7 (min-max per linee e fasce)	98,0 - 98,0	97,6 - 97,8	97,8 - 97,9
Scostamenti da orario %	2,41 - 2,0	1,95 - 1,60	11 - 11	nd	0,8 - 0,8	4 - 4	3 - 2,8
Regolarità %	98,28 - 99,1	98,60 - 98,80	98,1 - 98,1	99,1 - 99,6	99,5 - 99,5	99,7 - 99,7	99,0 - 99,1
Anni rif.	2024-2028	2019 - 2026	2018-2023	2018-2032	2022-2026	2020-2024	2018-2022

Tali valori evidenziano la comparabilità delle prestazioni offerte dal gestore ferroviario Trenord rispetto a quelle dell'operatore nazionale, non solo per gli aspetti di efficienza con particolare riferimento al costo del posto\*km, ma anche in termini di qualità.

#### 7.3.4 Valutazioni riferibili all'efficienza e al costo sostenuto dalla Regione Lombardia

La remunerazione riconosciuta al gestore, come già evidenziato, è il frutto dell'applicazione dei parametri di efficienza elaborati dall'ART con la Delibera n. 120/2018. Come noto, l'applicazione di tali misure di regolazione per il trasporto ferroviario determina l'attribuzione da parte dell'Autorità, per ogni singolo KPI,

di determinati valori minimi e massimi, oltre che di uno specifico obiettivo di recupero di efficienza operativa da conseguire al fine della riduzione dei costi unitari.

Come si evince dal PEF e dagli specifici parametri di efficienza ed efficacia ricavabili, il servizio risulta in linea con i parametri forniti dall'Autorità secondo la metodologia di calcolo del costo efficiente e garantisce, durante la durata del contratto di servizio, un progressivo miglioramento delle *performance* della gestione.

#### *7.3.5 Valutazioni riferibili ai risultati attesi*

Come già evidenziato, l'affidamento contempla la redazione di un Piano Raggiungimento Obiettivi (PRO) che è stato trasmesso all'ART in applicazione degli oneri derivanti dall'applicazione della Delibera n. 120/2018.

Il PRO declina il progressivo miglioramento delle performance attese in termini di:

- a) efficienza, attraverso il monitoraggio dei KPI relativi all'andamento dei costi aziendali;
- b) efficacia, attraverso il monitoraggio dei KPI relativi ai ricavi da traffico e agli incrementi di domanda;
- c) qualità, attraverso il monitoraggio dei KPI relativi ai principali fattori relativi alla qualità percepita e registrata.

#### *7.3.6 Valutazioni riferibili agli investimenti in essere*

Sono in corso rilevanti progetti migliorativi per alcune delle direttrici principali, il cui completamento è previsto già entro fine 2026 e questi richiederanno, in una logica di flessibilità, importanti adeguamenti del sistema ferroviario regionale (ad esempio: Rho - Parabiago, Milano - Asso, Milano - Chiasso, Rogoredo - Pieve Emanuele, Milano - Bergamo via Ponte San Pietro, oltre al completamento delle direttrici AV verso Venezia e Genova e delle direttrici verso gli aeroporti di Milano Malpensa – via Gallarate, e Bergamo Orio al Serio, che comporterà la necessità di accogliere nel nodo di Milano un incremento dei treni AV).

## 8. Conclusioni e sintesi delle valutazioni effettuate

La scelta di un modello che prevede l'affidamento diretto del servizio di trasporto ferroviario regionale, costituisce, allo stato, per Regione Lombardia una scelta coerente con l'attuale contesto di riferimento, in virtù delle valutazioni ed argomentazioni sopra elencate.

E' opportuno ricordare che, da anni, Regione Lombardia, diversamente dalla maggior parte delle altre regioni italiane, ha scelto di **finanziare interamente l'acquisto del nuovo materiale rotabile**, la cui proprietà è attribuita ad un soggetto (il gestore dell'infrastruttura regionale) diverso dall'affidatario del servizio. Questa scelta **favorirà la contendibilità futura, in un contesto di rete efficientata e con volumi di domanda rientrati su livelli più stabili e prevedibili**.

Le determinazioni in merito al nuovo affidamento dei servizi ferroviari regionali sono state formulate dalla Giunta Regionale con la Delibera n. 2733 del 23/12/2019, citata nella sezione 2, relativa all'avviso di preinformazione, e la successiva n. 300 del 15/05/2023, relativa ai documenti PEF e PRO.

**La Giunta Regionale ha elencato alcuni indirizzi per il nuovo affidamento**, quali in particolare il miglioramento della qualità dei servizi e dell'efficienza degli stessi, il rinnovo del parco rotabile, degli impianti manutentivi e delle tecnologie di bigliettazione e di informazione ai viaggiatori, l'attuazione di sinergie con il gestore dei servizi automobilistici su bacino unico regionale. È stato inoltre previsto un incremento dei volumi d'offerta da 42,4 del 2023 ai 50,5 mln di treni-km/anno del 2030 per poi stabilizzarsi su questo volume sino al 2033.

Gli indirizzi si inseriscono in una impostazione complessiva dell'offerta del servizio ferroviario caratterizzata da un **cadenzamento su tutte le linee nell'arco della giornata e da una sempre maggiore integrazione tariffaria, coerentemente con le previsioni del PRMT e con il successo del servizio ferroviario degli ultimi anni (fino al 2019), con l'obiettivo di favorire ulteriormente l'intermodalità con i servizi locali previsti dai Piani di Bacino**.

Valutato il contesto generale e i contenuti della proposta commerciale formulata dalla società Trenord, si è avviato il confronto finalizzato alla stesura di tutti gli elaborati necessari alla stipula del contratto di servizio, in coerenza con il quadro regolatorio fornito da ART, del contesto determinatosi a seguito della situazione emergenziale provocata dalla pandemia Covid-19 e delle opportunità derivanti dai finanziamenti e dalle politiche di rinnovo da parte di Regione del materiale rotabile ferroviario.

Una voce rilevante considerata nell'equilibrio finanziario decennale del contratto è **l'ammortamento degli investimenti previsti nel corso dei primi anni del contratto** già descritti in precedenza. **La remunerazione del capitale investito** (sulla base del valore del 7,45%, da applicarsi al capitale investito netto dell'impresa ferroviaria), **corrisponde complessivamente nei dieci anni di contratto a 450,9 mln di euro**.

Sulla base dell'andamento delle voci di costo/ricavo di cui sopra lungo l'intera durata del contratto, il PEF, redatto ai sensi della Misura 15 dell'Allegato A alla Delibera ART 154/2019, secondo gli schemi 1-3 dell'Annesso 5, **ha consentito di determinare il corrispettivo a carico della Regione, pari a 5.424,4 milioni di euro per l'intera durata contrattuale e per tutti i servizi contrattualizzati e di verificare l'equilibrio economico-finanziario nell'arco dei dieci anni**.

### 8.1 Motivazioni finali della scelta

L'affidamento, coerente con il Regolamento 1370/2007 e s.m.i. e con il quadro regolatorio vigente, prevede in sintesi, anche grazie ai rilevanti investimenti per nuovo materiale rotabile da parte di Regione e a investimenti in autofinanziamento da parte di Trenord (pari a 505 milioni di euro):

- l'inserimento in contratto di tutti gli obiettivi di qualità e dei relativi livelli minimi di cui alla Delibera ART 16/2018;
- il miglioramento continuo nell'efficientamento dei costi di processo, che risultano congrui rispetto ai valori indicati da ART;
- un aumento previsionale dei ricavi da traffico dovuto alla crescita di viaggiatori, legata anche all'incremento della qualità del servizio reso e per effetto della politica di contrasto all'evasione tariffaria;

- un miglioramento previsionale del rapporto tra ricavi da mercato e costi operativi (coverage ratio) che sale dal valore di 57,1% del 2024 al 69,8% del 2024, corrispondente a un valore medio calcolato sul primo periodo regolatorio del 63,5%, nonostante la temporanea contrazione della domanda e dei ricavi dovuta alla pandemia da Covid-19;
- la conferma di un sistema di gestione del contratto, in coerenza con i principi del Regolamento (CE) 1370/2007 e s.m.i., basato sul PEF, che consente il raggiungimento dell'equilibrio economico del contratto stesso nell'arco dell'intera durata contrattuale attraverso obiettivi misurabili e quantificabili anno per anno;
- la messa a disposizione, alla scadenza del periodo contrattuale, di tutti gli asset acquisiti da Trenord nell'ambito del contratto di servizio, oltre a quello oggetto di cofinanziamento regionale, nonché dei depositi/officine necessari all'espletamento del servizio; elemento di assoluta rilevanza in ordine all'effettiva contendibilità di una futura gara per l'affidamento dei servizi.

**In conclusione, il piano economico finanziario previsionale risponde ai requisiti di efficienza richiesti da ART. La Regione intende pertanto procedere all'affidamento diretto dei servizi di TPL ferroviario alla società Trenord, ai sensi dell'art. 5, comma 6, del Regolamento comunitario 1370/2007 e s.m.i., per la durata di 10 anni e per l'importo contrattuale stimato di circa 542,4 milioni di euro annui (netto IVA).**

## 9. Fonti e collegamenti utili

Il testo ed i dati del PRMT possono essere scaricati da questo link:

<https://www.regione.lombardia.it/wps/portal/istituzionale/HP/DettaglioRedazionale/istituzione/x-legislatura/direzione-generale-infrastrutture-e-mobilita/programma-regionale-mobilita-trasporti>

I testi e gli allegati di contratti di servizio vigenti sono reperibili a questo link:

<https://www.regione.lombardia.it/wps/portal/istituzionale/HP/DettaglioServizio/servizi-e-informazioni/Cittadini/Muoversi-in-Lombardia/Treni/ser-contratto-servizio-ferroviario-INFR/contratto-servizio-ferroviario>

Il sito per la ricerca dei testi vigenti (aggiornati con le eventuali modifiche ed integrazioni) delle leggi e regolamenti regionali è accessibile al seguente link:

<http://normelombardia.consiglio.regione.lombardia.it/NormeLombardia/Accessibile/Main.aspx>

Tutti gli atti amministrativi ed i testi normativi alla data della pubblicazione sono pubblicati sul BURL che è consultabile a questo link:

<http://www.consultazioniburl.servizirl.it/ConsultazioneBurl/ApriFormRicercaAvanzata>



**REGIONE LOMBARDIA**  
**DIREZIONE TRASPORTI E MOBILITÀ SOSTENIBILE**

**Relazione di Consultazione Pubblica**

**Affidamento ex art. 5, par. 6 del Regolamento CE 1370/2007 a Trenord srl dei  
servizi pubblici di trasporto ferroviario di interesse regionale e locale**



## 1. Premesse

In data 27/12/2019 Regione Lombardia ha proceduto alla pubblicazione dell'Avviso di preinformazione di cui all'art. 7, par. 2 del Reg. UE n. 1370/2007, prevedendo l'affidamento diretto del servizio ferroviario regionale ai sensi dell'art. 5, par. 6 del Reg. cit., in favore di Trenord, attuale gestore del medesimo servizio in virtù del contratto 2015-2020 (repertorio n. 18827 del 14/4/2015) e del contratto "Linea S5" (repertorio n. 12188), da ultimo prorogati sino al 30/11/2023 per effetto del disposto dell'art. 8 della l.r. 2/2023.

In data 21/07/2023 Regione Lombardia ha dato avvio a un procedimento di Consultazione pubblica relativamente a determinate materie/istituti di cui alle Delibere dell'Autorità di Regolazione dei Trasporti (di seguito "ART") n. 16/2018 e n. 154/2019.

In dettaglio, considerato che i servizi di trasporto ferroviario oggetto di affidamento ricadono nel medesimo perimetro del gestore uscente (Trenord), non comportando il trasferimento di beni strumentali, né di personale addetto al servizio tra diversi soggetti giuridici, la consultazione pubblica ha riguardato le ulteriori materie/istituti contemplati alla Misura 4 della Delibera ART n. 154/2019 e che non hanno specifiche caratterizzazioni rispetto al subentro di diverso operatore, segnatamente:

- le Condizioni Minime di Qualità (CMQ), incluse le relative certificazioni;
- i contenuti del Piano di Accesso al Dato;
- i contenuti del Piano di Intervento.

## 2. La procedura di consultazione avviata

La procedura di consultazione attuata dalla Regione è stata articolata nelle seguenti fasi:

1. Pubblicazione in data 21/09/2023 sul sito istituzionale di Regione Lombardia della documentazione di supporto, descrittiva delle tematiche in consultazione e delle modalità di partecipazione alla consultazione;
2. Acquisizione dei contributi e delle osservazioni da parte dei soggetti portatori di interessi trasmesse entro il termine fissato.

## 3. Esito della procedura di consultazione

A seguito della pubblicazione dell'avviso di consultazione risultano pervenute n. 9 osservazioni, di cui:

- n.2 da parte di Rappresentanze Sindacali
- n.5 da parte di pendolari
- n.1 da parte di associazioni utenti
- n.1 da parte di rappresentante istituzionale di Ente locale

	Protocollo Regionale	Data ricezione
1	K2.2023.0005706	09/10/2023
2	K2.2023.0005733	10/10/2023
3	K2.2023.0005737	10/10/2023
4	K2.2023.0005797	10/10/2023
5	K2.2023.0005803	11/10/2023
6	K2.2023.0005821	11/10/2023
7	K2.2023.0005825	11/10/2023

8	K2.2023.0005835	12/10/2023
9	K2.2023.0005838	12/10/2023

Tutte le osservazioni pervenute vengono pubblicate, in forma anonima, sul sito internet di Regione Lombardia, al seguente indirizzo:

<https://www.regione.lombardia.it/wps/portal/istituzionale/HP/servizi-e-informazioni/cittadini/muoversi-in-lombardia/treni>

Ciascuna di queste osservazioni si articola in diversi contributi, sia specifici e pertinenti ai documenti oggetto di consultazione, sia riguardanti altri aspetti di ambito più generale, inerenti il funzionamento del servizio ferroviario regionale nel suo complesso e non relative ai contenuti dei documenti in consultazione pubblica.

Le osservazioni sono state classificate come di seguito:

ACCOGLIBILE	Osservazioni che rendono opportuno integrare e/o rivedere la formulazione dei documenti posti in consultazione
PARZIALMENTE ACCOGLIBILE	Osservazioni che rendono opportuno integrare e/o rivedere la formulazione dei documenti posti in consultazione solo in forma parziale, o che saranno tenute in considerazione per gli sviluppi del servizio o per le future azioni specifiche da mettere in atto congiuntamente all'impresa nell'ambito della gestione del Contratto
NON ACCOGLIBILE	Osservazioni che non rendono opportuno o necessario una revisione/integrazione dei documenti
NON PERTINENTE	Osservazioni non relative ai documenti posti in consultazione

Di seguito è riportata la tabella contenente la sintesi delle osservazioni pervenute e le motivazioni che hanno portato alla classificazione delle stesse secondo le definizioni sopra riportate.

N. ord.	PROTOCOLLO	DOCUMENTO DI RIFERIMENTO	PUNTO	SINTESI OSSERVAZIONE	ESITO	VALUTAZIONE SINTETICA
1	K2.2023.0005706	-	DISSERVIZI LINEA MORTARA-ALESSANDRIA-MI P.GENOVA	Critiche rispetto all'andamento del servizio Richiesta di allungamento linea S9 o, se non possibile, potenziamento del cadenzamento a 40' invece di un'ora	NON PERTINENTE	Non pertinente rispetto ai documenti oggetto di consultazione
2	K2.2023.0005737	CMQ	Misura 13 - Accessibilità	Prevedere il trasporto biciclette su tutte le corse con eccezioni puntuali, motivate e indicate nell'orario ufficiale	NON ACCOGLIBILE	La classe di trasporto biciclette per ogni singola corsa è assegnata da Regione Lombardia nel Programma di Esercizio, in funzione dell'affollamento previsto, della fascia di servizio e del materiale rotabile
2	K2.2023.0005737	CMQ	Penali	Previsione dimensionamento penali finalizzato al rispetto degli standard qualitativi fissati e maggiore del risparmio che Trenord avrebbe a non raggiungerli	PARZIALMENTE ACCOGLIBILE	Il valore delle penali sarà dimensionato nel Contratto in maniera adeguata rispetto al disservizio creato
2	K2.2023.0005737	CMQ	Misura 8 e 9 - Informazione	Prevedere indicatore funzionamento sistemi audio e video a bordo treno	NON ACCOGLIBILE	La CMQ non si incentra sul funzionamento dei dispositivi ma sulle informazioni effettivamente fornite all'utente. La verifica del funzionamento dei sistemi è implicita nella verifica delle informazioni fornite
2	K2.2023.0005737	CMQ	Misura 8 e 9 - Informazione	Miglioramento consultazione stato treni (come viaggiatreno) e disponibilità per treni rete Ferrovienord	NON ACCOGLIBILE	Le informazioni, anche per i treni circolanti su linee FN, sono già disponibili attraverso app/sito TN nella sezione "circolazione in tempo reale"
2	K2.2023.0005737	CMQ	Misura 8 e 9 - Informazione	Miglioramento informazioni per servizi transfrontalieri in caso di ritardi o disservizi. Attualmente l'informazione fornita ai viaggiatori è limitata allo Stato in cui ci si trova	NON ACCOGLIBILE	I servizi transfrontalieri ricadenti nell'ambito del presente contratto sono trattati alla pari degli altri per quanto concerne il livello di informazione da fornire agli utenti. L'integrazione delle informazioni rispetto all'infrastruttura di altre nazioni non è oggetto del presente Contratto di Servizio
2	K2.2023.0005737	-	TARIFFE	Semplificare la tariffazione dei servizi per Malpensa, destinazioni diverse dall'aeroporto devono essere raggiungibili a tariffa regionale	NON PERTINENTE	Il sistema tariffario è trattato all'interno del testo contrattuale
2	K2.2023.0005737	CMQ	Misura 11 - Accessibilità Commerciale	Rinnovare interfaccia DAB con logica indirizzata al viaggiatore (prima scegliere destinazione e poi proposta tariffe)	NON PERTINENTE	La gestione delle interfacce software delle DAB è di competenza dell'impresa ferroviaria
2	K2.2023.0005737	CMQ	Misura 11 - Accessibilità Commerciale	Migliorare diffusione emettitrici automatiche e promuovere acquisto tramite canali digitali ove non disponibili biglietterie	PARZIALMENTE ACCOGLIBILE	L'installazione di nuove emettitrici sarà oggetto del PIANO ATTREZZAGGIO di cui alla Misura 11 delle CMQ
3	K2.2023.0005797	RELAZIONE DI AFFIDAMENTO	COMMA 4.3	Con riferimento alla sostituzione con modalità automobilistica per situazioni contingenti dell'azienda (indisponibilità materiale rotabile e personale), si ritiene il ricorso ai servizi su gomma solo a costo di pesanti penali	NON PERTINENTE	La Relazione di Affidamento non è oggetto della consultazione pubblica. Nel Piano di Intervento sono individuate le modalità di sostituzione con bus nelle diverse casistiche
3	K2.2023.0005797		TARIFFE	Coinvolgere conferenze locali TPL in tutte le fasi decisionali e di programmazione del servizio.  Prevedere agevolazioni tariffarie per utenze senior e lavoratori in smart working.	NON PERTINENTE	Il documento cui viene fatto riferimento per le tariffe con screen-shot è la Relazione ex delibera ART 48/2017 del settembre 2021) non oggetto di consultazione

3	K2.2023.0005797	CMQ	Misura 5 - Customer	Assumere valore base 80 anziché 60 per indicatore puntualità	NON ACCOGLIBILE	I valori base derivano da serie storica come da Delibera ART
3	K2.2023.0005797	CMQ	Misura 5 - Customer	Indicare le percentuali di interviste da effettuare a seconda dell'ora di punta o morbida	PARZIALMENTE ACCOGLIBILE	Viene ulteriormente specificato il principio di cogliere, in fase di esecuzione delle indagini di customer satisfaction, tutte le categorie di viaggiatori, introducendo anche la distinzione per fasce rilevanti e non rilevanti
3	K2.2023.0005797	CMQ	Misura 6 - Conformità	Tabella 4 - Prevedere nella redazione del PDE il coinvolgimento degli enti territoriali, agenzie della mobilità, conferenze TPL ecc.	NON PERTINENTE	Le modalità di coinvolgimento di enti e associazioni sono trattate all'interno del testo contrattuale
3	K2.2023.0005797	CMQ	Misura 10 - Trasparenza	Inserire le informazioni già indicate nella CMQ	ACCOGLIBILE	Le informazioni previste saranno pubblicate a seguito della stipula del nuovo contratto, con i tempi previsti dal Piano di Accesso al Dato
4	K2.2023.0005821	CMQ	Misura 6 - Conformità	Offerta di posti sproporzionata in periodi dell'anno nel quale la domanda registrata crolla in maniera evidente (tipo Natale o agosto), prevedere quindi proporzionamento e metodologie alternative (autobus) per abbattere costi operativi e di manutenzione	NON ACCOGLIBILE	È già prassi effettuare la programmazione del servizio sulla base dei dati di frequentazione, nonché rimodulare la stessa nei periodi di bassa frequentazione (nello specifico agosto e periodo natalizio).  Si ritiene che l'effettuazione in mobilità sostitutiva automobilistica sia da limitare a sole casistiche eccezionali di perturbazione del servizio, in quanto non garantisce le medesime caratteristiche qualitative del servizio via ferro
4	K2.2023.0005821	CMQ	Misura 11- Accessibilità commerciale	Propone attribuzione di un peso diverso dei canali di vendita a terra indicati nella delibera ART, la biglietteria fisica risponderebbe meglio alla comunicazione all'utente come previsto da misura 9 informazione e limiterebbe la "desertificazione" delle stazioni per motivi di sicurezza"	NON ACCOGLIBILE	La differenziazione dei canali di vendita in relazione all'indicatore di accessibilità commerciale non è coerente con quanto previsto dalla Delibera ART n.16/2018 (Misura 11), che ammette in sostituzione ai canali a terra la vendita a bordo treno
4	K2.2023.0005821	CMQ	Misura 14 - Livelli minimi di sicurezza	Prevista solo una pagina nelle CMQ per la Misura 14, dare più importanza al tema estendendo il tema anche agli agenti operatori dell'azienda; inoltre l'indicatore di tipo binario non incentiva l'azienda nell'adozione di ulteriori protocolli per mitigare fenomeni di vandalismo e aggressioni	NON ACCOGLIBILE	La struttura dell'indicatore è prevista dalla Delibera ART n.16/2018. Il piano potrà prevedere l'adozione di successivi protocolli attuativi anche con enti, e associazioni.  Inoltre il piano di cui alla Misura 14 non esclude l'attuazione di ulteriori protocolli, sia da parte dell'azienda affidante che da parte degli enti (quale, ad esempio, la Convenzione di Regione Lombardia per permettere il viaggio gratuito di FF.OO. e FF.AA. sui mezzi di trasporto pubblico), compatibilmente con le disponibilità di risorse a bilancio

5	K2.2023.0005835	CMQ	Misura 6 - Conformità	Offerta di posti sproporzionata in periodi dell'anno nel quale la domanda registrata crolla in maniera evidente (tipo natale o agosto), prevedere quindi proporzionamento e metodologie alternative (autobus) per abbattere costi operativi e di manutenzione	NON ACCOGLIBILE	È già prassi effettuare la programmazione del servizio sulla base dei dati di frequentazione, nonché rimodulare la stessa nei periodi di bassa frequentazione (nello specifico agosto e periodo natalizio).  Si ritiene che l'effettuazione in mobilità sostitutiva automobilistica sia da limitare a sole casistiche eccezionali di perturbazione del servizio, in quanto non garantisce le medesime caratteristiche qualitative del servizio via ferro
6	K2.2023.0005838	CMQ	Misura 7 - Puntualità	Valori puntualità linee Bergamo per FR e FNR non sfidanti, rivedere i valori di miglioramento annuale	NON ACCOGLIBILE	I valori base sono calcolati in riferimento alla media storica registrata, come dettagliato nel testo della Misura 7 delle CMQ. I target di miglioramento annuale sono calcolati in modo identico per tutte le linee, fissando valori di crescita annui tanto maggiori tanto più sono bassi i valori iniziali di riferimento
7	K2.2023.0005803	PIANO ACCESSO AL DATO	-	Superamento del concetto di "rilevazione con periodicità semestrale" dei dati di frequentazione del servizio e utilizzo periodi ragionevolmente più corti (per ciascun mese)	PARZIALMENTE ACCOGLIBILE	Attualmente è previsto l'obbligo minimo di rilevazioni semestrali in accordo a dati storici. Con nuovo materiale rotabile dotato di "people counter" le rilevazioni dei passeggeri potranno essere svolte in modo continuativo; potranno essere valutate in futuro quindi modifiche in tale direzione
7	K2.2023.0005803	PIANO ACCESSO AL DATO	-	Integrazione dei dati di frequentazione con i dati sul venduto, per costruire un quadro sulla domanda servita	NON ACCOGLIBILE	I dati forniti in open-data sono finalizzati a fornire una panoramica dell'andamento del servizio; i dati del venduto sono nella disponibilità dell'azienda e sono inviati a Regione ai fini del monitoraggio ma non sono soggetti a pubblicazione
7	K2.2023.0005803	PIANO ACCESSO AL DATO	-	Pubblicazione dei dati sul portale open data di Regione entro un mese dal periodo di riferimento dell'indagine	NON ACCOGLIBILE	Non accoglibile per necessità di verifica e elaborazione dei dati
7	K2.2023.0005803	PIANO ACCESSO AL DATO	-	Affidare le rilevazioni ad un operatore terzo o a Regione e non a Trenord	NON ACCOGLIBILE	Non si ritiene che la realizzazione di tali rilevazioni da parte di Trenord tramite personale proprio o tramite sistemi di conteggio automatico ne pregiudichi l'affidabilità
7	K2.2023.0005803	PIANO ACCESSO AL DATO	-	Inserire nel contratto una clausola per l'accesso di Regione Lombardia ai dati rilevati giornalmente da Trenord	NON PERTINENTE	Gli obblighi relativi ai dati forniti a Regione Lombardia ai fini del monitoraggio del contratto di servizio e non oggetto di pubblicazione sono trattati all'interno del testo del contratto e specifico allegato
7	K2.2023.0005803	CMQ	Misura 5 - Customer	Rilevazioni andrebbero condotte da Regione e non da Trenord	PARZIALMENTE ACCOGLIBILE	Regione Lombardia conduce indagini autonome di Customer Satisfaction (avvalendosi di aziende terze specializzate) per fini istituzionali e regolatori, quali a titolo di esempio quelle svolte in funzione dell'adeguamento annuale delle tariffe dei servizi di trasporto pubblico regionale e locale

7	K2.2023.0005803	CMQ	Misura 5 - Customer	Inserimento nel CDS della clausola vincolante che Trenord adotti la certificazione specifica ai sensi della norma EN 13816:2002	NON ACCOGLIBILE	Essendo la presente norma di carattere volontario non si ritiene necessario imporne l'adozione da parte dell'impresa ferroviaria
7	K2.2023.0005803	CMQ	Misura 5 - Customer	Inaccettabili i valori base di riferimento associati ai vari indicatori della CS in quanto scadenti	NON ACCOGLIBILE	I valori base derivano da serie storica, come da Delibera ART, adattata per gli obiettivi in base a cambio scala di riferimento per l'indagine
7	K2.2023.0005803	CMQ	Misura 5 - Customer	No meccanismo di premialità per Trenord	NON ACCOGLIBILE	Si ritiene che un meccanismo di premialità possa spingere l'azienda a migliorare la qualità del servizio percepita dall'utente
7	K2.2023.0005803	CMQ	Misura 5 - Customer	Differenziare i "gradini" percentuali di miglioramento annuale in funzione del tipo di parametro  Suggerimento: Puntualità, Sicurezza e Comfort utilizzare valore minimo 85% per 2024 con progressione 2% per primo quinquennio e 1% dalla soglia del 90% al sesto anno del contratto	PARZIALMENTE ACCOGLIBILE	La funzione delle indagini di customer satisfaction è di misurare la qualità percepita e la soddisfazione degli utenti, in modo disgiunto dall'andamento misurato in modo oggettivo tramite gli altri indicatori contenuti nelle CMQ. Non si ritiene pertanto utile differenziare le percentuali di miglioramento in funzione del parametro, ma, in base all'osservazione, si ritiene viceversa utile differenziare gli obiettivi di miglioramento in funzione del superamento della soglia minima dell'80%
7	K2.2023.0005803	CMQ	Misura 6 - Conformità	Punto 2: indice di affollamento riferito a rilevazioni trimestrali e non semestrali come indicato. Considerare solo treni circolanti nelle fasce orarie più frequentate (6.30-9.30; 12-14.30;17.30-20)	NON ACCOGLIBILE	L'argomento delle rilevazioni semestrali è trattato all'interno di una risposta precedente.  Le fasce orarie proposte non sono coerenti con FASCE RILEVANTI da Delibera ART. Inoltre, le indagini attualmente effettuate forniscono il dato di affollamento per singolo treno indagato e riguardano un campione di treni selezionato in modo da fornire l'andamento continuo dell'affollamento nell'intera giornata-tipo. L'attribuzione della classe di affollamento, come prevista in Misura 6, viene fatta per singolo treno
7	K2.2023.0005803	CMQ	Misura 6 - Conformità	Punto 3: programmazione da allargare a parti terze come agenzie TPL e associazioni utenti, introduzione di "procedure pubbliche, aperte alla cittadinanza" [rif. LR 6/2012, art11, comma 4]	NON PERTINENTE	Le modalità di coinvolgimento di enti e associazioni sono trattate all'interno del testo contrattuale
7	K2.2023.0005803	CMQ	Misura 6 - Conformità	Punto 3 "Tempistiche del processo di programmazione": fornire indicazioni sulle casistiche riguardanti i nuovi servizi ferroviari che verranno introdotti nel corso di vigenza del contratto	PARZIALMENTE ACCOGLIBILE	Indicazioni riguardo le previsioni di sviluppo dell'offerta, anche in relazione ai nuovi servizi, saranno riportate in specifico allegato contrattuale

7	K2.2023.0005803	CMQ	Misura 6 - Concomitanza	Corrispondenze: necessità di attuare un coordinamento orario più attento e ragionato nelle stazioni capolinea extra regionali di servizi RE come Novara, Verona e Piacenza	NON PERTINENTE	Il coordinamento orario non è oggetto delle CMQ
7	K2.2023.0005803	CMQ	Misura 7 - Regolarità - tabella 1	Ultimo treno può essere soppresso solo se infrastruttura inagibile, non per cause Trenord. In caso sostituzione con autobus, attenzione alle coincidenze con treni	NON ACCOGLIBILE	Indipendentemente da cause di soppressione il Piano intervento prevede azioni da adottare
7	K2.2023.0005803	CMQ	Misura 7 - Regolarità - Punto 1.4.1	over-performance - L'applicazione di una mitigazione mensile che riduce o annulla la penale non incentiva il miglioramento del servizio	NON ACCOGLIBILE	La mitigazione ha l'obiettivo di incentivare l'impresa al superamento degli obiettivi posti dalla CMQ per l'anno di riferimento, in linea con la previsione della Misura 4 della delibera ART n.16/2018 . Il target obiettivo è crescente nell'arco di validità del Contratto di Servizio
7	K2.2023.0005803	CMQ	Misura 7 - Regolarità - Punto 1.4.2 e 1.4.3	Coinvolgere nei meccanismi delle penali anche i gestori dell'infrastruttura, spesso causa di ritardi e soppressioni	NON PERTINENTE	L'argomento è oggetto del "Performance Regime" nelle relazioni dell'Impresa con il Gestore dell'infrastruttura ed è esterno al presente contratto
7	K2.2023.0005803	CMQ	Misura 7 - Puntualità	Coinvolgere nei meccanismi delle penali anche i gestori dell'infrastruttura, spesso causa di ritardi e soppressioni	NON PERTINENTE	L'argomento è oggetto del "Performance Regime" nelle relazioni dell'Impresa con il Gestore dell'infrastruttura ed è esterno al presente contratto
7	K2.2023.0005803	CMQ	Misura 7 - Puntualità	Il treno parzialmente soppresso va considerato non circolante	NON ACCOGLIBILE	La CMQ già prevede che, con la disponibilità dei parametri %OS (0-5) da parte dei Gestori dell'Infrastruttura, i treni parzialmente soppressi verranno considerati come non circolanti
7	K2.2023.0005803	CMQ	Misura 7 - Piano di Intervento	Punto 2 - Tabella 1 - Codice 2.2: ultimo treno può essere soppresso solo se l'infrastruttura non è agibile	NON ACCOGLIBILE	Indipendentemente da cause di soppressione il Piano intervento prevede azioni da adottare
7	K2.2023.0005803	CMQ	Misura 7 - Piano di Intervento	Codice 3, pag.37 - Non è da escludere il rimborso a posteriori dei costi aggiuntivi sostenuti dagli utenti se giustificati	NON ACCOGLIBILE	Al momento il rimborso del biglietto per la metropolitana è stato escluso in quanto l'acquisto e successivo rimborso del biglietto costituiscono un ulteriore aggravio per l'utente. Regione Lombardia vuole invece favorire un accordo tra l'impresa ferroviaria e il gestore dei servizi urbani di Milano al fine di permettere l'accesso diretto degli utenti alla rete Metropolitana nel momento dell'interruzione ferroviaria, senza ulteriori aggravii per gli utenti. Ciò non esclude che in futuro, con l'evoluzione dei sistemi, si possa introdurre un sistema facilitato di rimborso
7	K2.2023.0005803	CMQ	Misura 7 - Piano di Intervento	3.1 - Servizio sostitutivo con autobus non costituisce quasi mai una adeguata sostituzione del servizio ferroviario, dev'essere un' "ultima ratio". Esempio Seregno-Carnate  TRENORD dovrebbe pubblicare con largo anticipo il programma di sostituzione per lavori sulle linee	PARZIALMENTE ACCOGLIBILE	La produzione per servizi effettuati in modalità automobilistica è prevista in diminuzione nell'arco del contratto (fatti salvi i primi anni ove sono già previste interruzioni causa lavori dei Gestori dell'Infrastruttura).  Le tempistiche relative ai tempi di pubblicazione del programma di sostituzione dipendono dai tempi delle comunicazioni dei Gestori delle Infrastrutture, nonché dai tempi tecnici necessari ad approntare tale programma

7	K2.2023.0005803	CMQ	Misura 7 - Piano di Intervento	3.2 - Tempo massimo di intervento in soccorso di un treno fermo in linea in non più di 75 minuti	NON ACCOGLIBILE	Non praticabile in riferimento all'attuale dislocazione dei depositi rispetto all'estensione della rete
7	K2.2023.0005803	CMQ	Misura 8 e 9 - Informazione	Inserire in specifici canali di informazioni indicati la lingua inglese	NON ACCOGLIBILE	È prevista l'erogazione in lingua inglese relativamente a un set di informazioni essenziali
7	K2.2023.0005803	CMQ	Misura 10 - Trasparenza	Punti d), e) ed f) fissati al 31 marzo dell'anno successivo a quello di riferimento (non settembre)	NON ACCOGLIBILE	Non praticabile per necessità di verifica e elaborazione dei dati
7	K2.2023.0005803	CMQ	Misura 10 - Trasparenza	Punto f), informazioni di carattere gestionale da rendere disponibili in modo più analitico (n°passenger trasportati e pax-km)	NON ACCOGLIBILE	Le informazioni di carattere gestionale previste sono coerenti con quanto previsto dalla Delibera ART n.16/2018
7	K2.2023.0005803	CMQ	Misura 11 - Accessibilità commerciale	Stazioni di tipo C nel 2024 non possono essere fino al 60% sprovviste di dotazioni di vendita, prevedere entro 180 giorni dall'entrata in vigore del contratto che tutte le stazioni siano dotate di almeno un apparecchiatura di vendita automatica	PARZIALMENTE ACCOGLIBILE	La dotazione di sistemi di vendita a terra sarà oggetto del PIANO ATTREZZAGGIO di cui alla Misura 11 delle CMQ
7	K2.2023.0005803	CMQ	Misura 11 - Accessibilità commerciale	%BAUT e %VAL - abbassare a 36 ore il tempo limite per le riparazioni e considerare i giorni festivi. Automatismo di informazione al capotreno dei guasti per evitare discussioni o multe improprie	NON ACCOGLIBILE	Non sono praticabili tempi di riparazione a 36 ore. Il valore è stato dimensionato in funzione delle serie storiche come da Delibera ART. Informazione automatica al capotreno non necessaria, in quanto le Condizioni Generali di Trasporto tutelano l'utente purché si rechi prontamente dal capotreno a segnalare impossibilità di acquisto/convalida causa guasto
7	K2.2023.0005803	CMQ	Misura 12 - Pulizia e comfort	Tabella 1 - PRV - dotare tutte le stazioni capolinea di adeguati impianti di pulizia per toilettes e prevedere svuotamento reflui ogni 24/48 ore secondo disponibilità infrastrutturali	PARZIALMENTE ACCOGLIBILE	I tempi di svuotamento reflui sono stati fissati in base all'attuale disponibilità infrastrutturale. Sono state effettuate richieste ai Gestori dell'Infrastruttura per attrezzare un numero maggiore di stazioni. I tempi previsti potranno quindi essere rivisti in futuro.
7	K2.2023.0005803	CMQ	Misura 12 - Pulizia e comfort	Tabella 1 - PRM - lavaggio dei sedili settimanale non è adeguato, andrebbe fatto tutti i giorni ( anche solo aspirazione)	NON ACCOGLIBILE	La frequenza settimanale di pulizia dei sedili è concorde con quanto previsto da Delibera ART n.16/2018, misura 12, Tab.4.
7	K2.2023.0005803	CMQ	Misura 12 - Pulizia e comfort	PULT-EX E PULT-CF: rendere disponibile elenco degli interventi di pulizia online	NON ACCOGLIBILE	Non è prevista la pubblicazione dell'elenco consuntivo degli interventi di pulizia effettuati
7	K2.2023.0005803	CMQ	Misura 13 - Accessibilità	BICI B1 E B2 - prevedere sistema di prenotazione online per trasporto bici e monopattini non ripiegabili per motivi di sicurezza e affollamento	NON ACCOGLIBILE	Il servizio ferroviario regionale si basa sul libero accesso e non prevede sistemi di prenotazione/contingentamento dei posti
7	K2.2023.0005803	CMQ	Misura 14 - Livelli minimi di sicurezza	Controlleria frequente effettuata non solo da capotreno ma squadre svincolate dalla mansione dell'esercizio. Dotare il personale di sistemi di difesa personale. Attenzione verso il contrasto di atti vandalici su treni	PARZIALMENTE ACCOGLIBILE	La controlleria tramite squadre dedicate è già una prassi in atto, in supporto ma non in alternativa al capotreno  Le misure relative alla formazione specifica ed eventuali dotazioni del personale saranno valutate in relazione al Piano di Sicurezza e Controlleria che sarà proposto dall'Impresa Ferroviaria.
8	K2.2023.0005733	ALTRO	-	Opportunità mancata di consultare, seppur non obbligatorio nel contesto legale e normativo vigente, ulteriori operatori	NON PERTINENTE	Non pertinente rispetto ai documenti oggetto di consultazione.



8	K2.2023.0005733	PEF/PRO	-	Il costo operativo per treno-km medio è di 13,4€ negli anni 2024-2028 e di 14,0€ per l'anno 2024; nel Bilancio di Sostenibilità Trenord il costo operativo 2022 è di 17,32€ . Non è chiaro come l'azienda possa soddisfare gli obbiettivi del PRO	NON PERTINENTE	Non pertinente rispetto ai documenti oggetto di consultazione.
8	K2.2023.0005733	ALTRO	-	Si chiede se il nuovo CDS prevederà "Cooperazione con le associazioni dei consumatori e dei pendolari"	NON PERTINENTE	Seppur l'osservazione non sia pertinente rispetto all'oggetto della consultazione, si evidenzia che le modalità di coinvolgimento di enti e associazioni sono trattate all'interno del testo contrattuale
8	K2.2023.0005733	ALTRO	-	Si chiede se il nuovo CDS prevederà "Bonus ai viaggiatori"	NON PERTINENTE	Osservazione non pertinente rispetto al testo delle CMQ. Nel testo contrattuale è comunque previsto che gli importi delle penali potranno essere utilizzati per finalità a favore dell'utenza, su valutazione di Regione Lombardia.
8	K2.2023.0005733	ALTRO	-	Si chiede se ci sarà introduzione di "modalità di pagamento con credito a scalare"	NON PERTINENTE	Non pertinente rispetto ai documenti oggetto di consultazione.
8	K2.2023.0005733	ALTRO	-	Numero direttrici suburbane = 16 (non 15) Numero direttrici regionali = 35 (non 34) Malpensa non collegato da R21	ACCOGLIBILE	Trattasi di refusi che verranno corretti nella versione finale
8	K2.2023.0005733	ALTRO	-	L'analisi dei dati di benchmark di cui alla "Relazione di Affidamento" non è ricompresa in documentazione resa pubblicamente disponibile	NON PERTINENTE	Non pertinente rispetto ai documenti oggetto di consultazione.
8	K2.2023.0005733	CMQ	Misura 5 - Customer	Si ritiene sconveniente che le indagini finalizzate a determinare un premio per l'Azienda siano realizzate dall'azienda stessa	NON ACCOGLIBILE	Non si ritiene che la realizzazione di tali indagini da parte di Trenord ne pregiudichi l'affidabilità, trattandosi di dati certificati
8	K2.2023.0005733	CMQ	Misura 6 - Conformità	Si chiede come si inserisce obbligo consultazione associazioni consumatori e utenti prima di modifiche orario [rif LR 6/2012, Articolo 11 comma 4]	NON PERTINENTE	Le modalità di coinvolgimento di enti e associazioni sono trattate all'interno del testo contrattuale
8	K2.2023.0005733	CMQ	-	Le penali non sono valorizzate nel documento pubblicato	NON PERTINENTE	Il valore delle penali non è oggetto di consultazione pubblica in quanto non previsto da Delibera ART n.16/2018
8	K2.2023.0005733	CMQ	Misura 7 Misura 11 Misura 12 Misura 13	Non è chiaro il funzionamento e il valore del coefficiente Kx Non è chiaro il funzionamento "sovraperformance"	NON ACCOGLIBILE	Il valore Kx è stato fissato in "Premessa" pari a 1 per tutti gli indicatori in virtù dei valori crescenti degli obiettivi e per semplicità di applicazione  Per le sole penali legate agli indicatori di Puntualità e Regolarità è stato introdotto un meccanismo di "over-performance", che permette, al superamento per ciascuna linea di determinate soglie fissate, la mitigazione della penale complessivamente maturata nel mese per lo specifico indicatore. Ciò è volto ad incentivare l'impresa nel superare i valori obiettivo fissati e quindi migliorare ulteriormente il servizio.
8	K2.2023.0005733	CMQ	Misura 7 - par 1.1	Non sono valorizzati valori R9 "Rovato-Bornato-Iseo" e R15 "Seregno-Carnate"	NON ACCOGLIBILE	Linee attualmente effettuate tramite modalità sostitutiva via bus. I valori target saranno stabiliti contestualmente alla riattivazione del servizio

8	K2.2023.0005733	CMQ	Misura 7 - par 2	Non sono valorizzati valori R9 "Rovato-Bornato-Iseo" e R15 "Seregno-Carnate"	NON ACCOGLIBILE	Linee attualmente effettuate tramite modalità sostitutiva via bus. I valori target saranno stabiliti contestualmente alla riattivazione del servizio
8	K2.2023.0005733	CMQ	Misura 7 - par 2.8	Non è nota la classificazione FR1, FR2 ed FR3 delle linee	PARZIALMENTE ACCOGLIBILE	La classificazione delle linee e i parametri di assegnazione sono previsti in specifico allegato contrattuale
8	K2.2023.0005733	CMQ	Piano di Intervento	Se possibile mostrare posizione delle fermate dei servizi autobus sostitutivi su APP, nella scheda di ciascuna fermata	PARZIALMENTE ACCOGLIBILE	Viene inserita la verifica dell'informazione relativa alle fermate degli autobus sostitutivi in App a partire dal secondo anno di contratto al fine di dare modo all'impresa di implementare la funzione
8	K2.2023.0005733	CMQ	Piano di Intervento	Si chiede se previsto meccanismo di verifica da parte di terzi (almeno a campione significativo) delle informazioni e comunicazioni ai passeggeri	PARZIALMENTE ACCOGLIBILE	Nella programmazione acquisti beni e servizi di RL è prevista la gara per l'identificazione di un'azienda terza specializzata al fine di effettuare i rilievi e le verifiche ispettive, in continuità a quanto già in essere per l'attuale Contratto di Servizio
8	K2.2023.0005733	CMQ	Misura 8 e Misura 9	Discrepanza tra i requisiti per la comunicazione di treno fermo: 5 minuti per il sito web e 10 minuti per l'app mobile	ACCOGLIBILE	Trattasi di refuso; il tempo previsto viene corretto a 5 minuti per entrambi i canali
8	K2.2023.0005733	CMQ	Misura 8 e Misura 9	Non noto elenco treni A (con OBOE/similare) e B (privo di OBOE/similare) da chiarire se i sistemi di informazione ai viaggiatori di bordo treno siano ritenuti "funzionanti" solamente quando risultano operativi e corretti sia il sottosistema audio, sia il sottosistema video o è sufficiente solo 1	PARZIALMENTE ACCOGLIBILE	L'elenco dei treni con la classificazione è inserito in apposito allegato contrattuale.  La CMQ non si incentra sul funzionamento dei dispositivi ma sulla verifica delle informazioni effettivamente fornite all'utente; è sufficiente quindi che l'informazione sia fornita correttamente attraverso uno solo dei due sistemi
8	K2.2023.0005733	CMQ	Misura 11 - accessibilità commerciale	Non è nota la suddivisione delle stazioni A/B/C	PARZIALMENTE ACCOGLIBILE	L'elenco stazioni con relativa classificazione è inserito in specifico allegato contrattuale
8	K2.2023.0005733	CMQ	Misura 12 - par 1.2.1	Non è noto il numero minimo di controlli per direttrice	NON PERTINENTE	La consistenza del campione dei controlli non è oggetto di consultazione pubblica ed è inserito all'interno degli allegati contrattuali
8	K2.2023.0005733	PIANO ACCESSO AL DATO	paragrafo 1.1.2	Informazioni relative alla domanda di trasporto attualmente disponibili solo fino a anno 2019; si auspica aggiornamento	ACCOGLIBILE	Saranno aggiornate informazioni disponibili via web
8	K2.2023.0005733	PIANO ACCESSO AL DATO	paragrafo 1.4.6	Si auspica che indagini di Customer Satisfaction realizzate dall'appaltatore NON siano utilizzabili da Regione per fini istituzionali e regolatori	NON PERTINENTE	Regione Lombardia conduce indagini autonome di Customer Satisfaction (avvalendosi di aziende terze specializzate) per fini istituzionali e regolatori, quali a titolo di esempio quelle svolte in funzione dell'adeguamento annuale delle tariffe dei servizi di trasporto pubblico regionale e locale
8	K2.2023.0005733	PIANO ACCESSO AL DATO	paragrafo 1.4.3	Si auspica che rilevazioni siano svolte anche a Agosto e periodo natalizio, per identificare problematiche di sovraffollamento indotte dall'orario ridotto	PARZIALMENTE ACCOGLIBILE	Attualmente è previsto l'obbligo minimo di rilevazioni semestrali in accordo a dati storici. Con nuovo materiale rotabile dotato di "people counter" le rilevazioni dei passeggeri potranno essere svolte in modo continuativo

8	K2.2023.0005733	PIANO ACCESSO AL DATO	paragrafo 1.4.8	Si auspica massimo coinvolgimento di soggetti terzi di rilevazione e verifica dei parametri qualitativi	PARZIALMENTE ACCOGLIBILE	Nella programmazione acquisti beni e servizi di RL è prevista la gara per l'identificazione di un'azienda terza specializzata al fine di effettuare i rilievi e le verifiche ispettive, in continuità a quanto già in essere per l'attuale Contratto di Servizio
9	K2.2023.0005825	TUTTI	-	Documentazione fornita per consultazione pubblica è incompleta rispetto a quanto previsto dalla delibera ART 16/2018, essendo omessi i riferimenti alle misure 1, 2 e 3 ed in particolare ciò che concerne la collaborazione con le associazioni dei consumatori	NON ACCOGLIBILE	La Misura 1 della Delibera ART detta i criteri generali recepiti all'interno delle singole misure e del testo contrattuale (non soggetto a consultazione). La Misura 2 (programmazione offerta) è recepita nei contenuti all'interno della Misura 6 alla quale è strettamente correlata. La Misura 3 (monitoraggio) è recepita all'interno delle singole misure e nel Piano di Accesso al Dato
9	K2.2023.0005825	CMQ	Misura 3 - Monitoraggio e verifica CMQ	Riferimento all'art.2 c.461 della L. 244 del 24 dicembre 2007 per il necessario contributo degli utenti al servizio. Nessun cenno nella documentazione pubblica della misura 3 indicata dalle CMQ ART. Nel precedente contratto era previsto all'art 28 la "Cooperazione con le associazioni dei consumatori e dei pendolari" aveva il corretto riferimento alla L.244 (ex tavoli quadrante), dopo il Covid nessun incontro e sostituzione tavoli con conferenza tpl con la partecipazione di solo 5 rappresentanti dei viaggiatori (che non sostituiscono quanto previsto da L. 244 - differenza di funzioni tra LR6 e L244)	NON PERTINENTE	Le modalità di coinvolgimento di enti e associazioni sono trattate all'interno del testo contrattuale
9	K2.2023.0005825	CMQ	Misura 4 - Criteri di applicazione delle penali	Si esprime contrarietà all'introduzione del coefficiente di riduzione delle penali (per primo e secondo anno) in quanto Trenord è una società in house ed il servizio è in continuità con il passato, inoltre le penali unitarie dovrebbero essere presenti nel contesto di consultazione pubblica	NON ACCOGLIBILE	Il Contratto in sottoscrizione costituisce un nuovo affidamento, non una proroga del precedente. La struttura del contratto ed il funzionamento degli indicatori e delle relative penali è sostanzialmente differente da quella adottata con il precedente contratto. Il coefficiente di riduzione delle penali è previsto dalla delibera ART n.16/2018 ed è stato adottato in analogia ad analoghi affidamenti di contratti ferroviari. Il valore delle penali non è oggetto di consultazione pubblica in quanto non previsto da Delibera ART n.16/2018
9	K2.2023.0005825	CMQ	Misura 4 - Criteri di applicazione delle penali	Mancano criteri di indicizzazione del sistema delle penali, come indicato alla misura 4, comma 9. Non devono essere applicati valori inferiori a quelli stabili nel precedente contratto 2015	PARZIALMENTE ACCOGLIBILE	I valori delle penali saranno soggetti ad adeguamento, qualora si renda necessario in funzione dell'andamento dell'inflazione, in occasione della valutazione periodica dei livelli qualitativi e quantitativi al termine del periodo regolatorio di cui alla Misura 3 della Delibera ART n.16/2018

9	K2.2023.0005825	CMQ	Misura 4 - Criteri di applicazione delle penali	Nessun riferimento al bonus, come previsto dalla misura 4 comma 10. Si chiede di mantenerlo	NON PERTINENTE	Osservazione non pertinente rispetto al testo delle CMQ. Nel testo contrattuale è comunque previsto che gli importi delle penali potranno essere utilizzati per finalità a favore dell'utenza, su valutazione di Regione Lombardia
9	K2.2023.0005825	CMQ	Misura 5 - Indagini su utenti	Non ci sono penali per assenza di consultazioni che l'EA deve effettuare coinvolgendo utenti e consumatori per eventuali inadempimenti EA o IF. Statistiche da rendere per linea e categorie di utenti (occasionali, abbonati) e che risultanze relative ai non utenti siano pubblicate in modo separato e distinto	NON ACCOGLIBILE	Le modalità di coinvolgimento di enti e associazioni sono trattate all'interno del testo contrattuale. L'indagine di customer satisfaction dettagliata in Misura 5 non riguarda i non utenti: le caratteristiche minime dell'indagine prevedono che il campione sia costituito da "viaggiatori" (quindi utenti), oltre che venga condotta "preferibilmente a bordo treno durante il viaggio". Indagini riguardanti anche i non utenti potranno essere valutate nell'ambito delle analisi connesse agli strumenti programmatori di Regione Lombardia
9	K2.2023.0005825	CMQ	Misura 6 - Conformità	Nella fase di programmazione devono essere consultate conferenza TPL e coinvolti rappresentanti associazioni e utenti e rappresentanti viaggiatori prima di procedere a modifiche della programmazione. Assegnazione del fabbisogno di posti alla singola corsa effettuato con modalità trasparenti previa consultazione associazioni dei consumatori e utenti	NON PERTINENTE	Le modalità di coinvolgimento di enti e associazioni sono trattate all'interno del testo contrattuale
9	K2.2023.0005825	CMQ	Misura 7 - Regolarità	Non si può considerare "adeguatamente sostituito" un treno che sia seguito da orario da una corsa entro 30 minuti; il treno successivo dovrebbe far scattare penale per insufficienza di numero posti offerti causa elevato affollamento. In caso contrario, corsa successiva deve essere perfettamente puntuale e consona di posti come previsto da Misura 6	PARZIALMENTE ACCOGLIBILE	Il "Treno successivo entro 30 minuti dalla corsa soppressa" non costituisce adeguata sostituzione ai fini dell'indicatore Rt (e quindi dell'applicazione della relativa penale) - vedasi "NO" in colonna "Sostituzione ai fini della Regolarità" in TABELLA 1 A livello di Piano di Intervento è previsto l'obbligo di istituire bus sostitutivi se l'attesa della corsa successiva è superiore all'intervallo di cadenzamento della linea
9	K2.2023.0005825	CMQ	Misura 7 - Regolarità	Prevedere max 3 soppressioni di corse su una linea in un giornata e max 10 soppressioni in un mese, al fine di evitare che il Gestore metta in atto una politica di soppressioni a "macchia di leopardo" o di turni in modo alternato	NON ACCOGLIBILE	Si ritiene adeguato il meccanismo relativo alle soppressioni reiterate inserito nelle CMQ, in continuità con l'attuale contratto di servizio
9	K2.2023.0005825	CMQ	Misura 7 - Regolarità	Regione deve definire politica di revisione delle "cause di forza maggiore" nei confronti gestori GI e definire un piano di rientro dalle situazioni di emergenza	NON ACCOGLIBILE	La classificazione delle cause di soppressione di cui alla COP 269/2010 di RFI (performance regime) non è soggetta a diretto controllo di Regione Lombardia, trattata invece nella Conferenza delle Regioni e delle Province autonome. In merito alle situazioni di emergenza, sulla base dell'esperienza pregressa ed in virtù dell'elevata imprevedibilità e variabilità delle stesse, è necessario provvedere a una valutazione tempestiva e specifica caso per caso

9	K2.2023.0005825	CMQ	Misura 7 - Regolarità	Erogazione informazioni deve essere soggetta a verifica per tutte casistiche tabella 1, specificare all'utenza la causa dell'anomalia	NON ACCOGLIBILE	Nell'ambito della misura regolarità e del piano di intervento l'erogazione delle informazioni è soggetta a verifica per i soli interventi adottati dall'Impresa che costituiscono "adeguata sostituzione", ai soli fini dell'indicatore di Regolarità e dell'applicazione della relativa penale. Ciò non è sostitutivo delle informazioni fornite all'utenza attraverso i vari canali di cui alle Misure 8 e 9 e dei relativi meccanismi di verifica delle informazioni fornite agli utenti
9	K2.2023.0005825	CMQ	Misura 7 - Regolarità	Reinserire Seregno-Carnate nella tabella 2, con ripresa immediata del servizio	NON PERTINENTE	La programmazione del servizio non è ambito della presente consultazione pubblica
9	K2.2023.0005825	CMQ	Misura 7 - Regolarità	Si ribadisce contrarietà all'applicazione di un coefficiente di gradualità delle penali, per le medesime motivazioni espresse nell'osservazione alla Misura 4	NON PERTINENTE	Il Contratto in sottoscrizione costituisce un nuovo affidamento, non una proroga del precedente. La struttura del contratto ed il funzionamento degli indicatori e delle relative penali è sostanzialmente differente da quella adottata con il precedente contratto. Il coefficiente di riduzione delle penali è previsto dalla delibera ART n.16/2018 ed è stato adottato in analogia ad analoghi affidamenti di contratti ferroviari
9	K2.2023.0005825	CMQ	Misura 7 - Regolarità	Per treni sostituiti con corse automobilistiche, si chiede di introdurre per servizi serali, notturni o mattinali con durata superiore a 60' i bus con sedili dotati di poggiatesta	NON ACCOGLIBILE	Le specifiche di dettaglio delle dotazioni interne degli autobus sostitutivi non rientrano nel campo delle presenti CMQ
9	K2.2023.0005825			Nell'area servita da metropolitana di Milano deve essere consentito il rimborso del prezzo del biglietto anche a posteriori	NON ACCOGLIBILE	Al momento il rimborso del biglietto per la metropolitana è stato escluso in quanto l'acquisto e successivo rimborso del biglietto costituiscono un ulteriore aggravio per l'utente. Regione Lombardia vuole invece favorire un accordo tra l'impresa ferroviaria e il gestore dei servizi urbani di Milano al fine di permettere l'accesso diretto degli utenti alla rete Metropolitana nel momento dell'interruzione ferroviaria, senza ulteriori aggravii per gli utenti. Ciò non esclude che in futuro, con l'evoluzione dei sistemi, si possa introdurre un sistema facilitato di rimborso
9	K2.2023.0005825	CMQ	Misura 7 - Regolarità	Prevedere l'inserimento di pannelli nelle stazioni della metropolitana con elenco dei treni in partenza	NON PERTINENTE	L'integrazione delle informazioni negli interscambi modali non oggetto del presente contratto
9	K2.2023.0005825	CMQ	Misura 7 - Puntualità	Il dato di rilevazione automatico della puntualità deve essere disponibile anche presso le stazioni intermedie, soprattutto per le stazioni rilevanti. Si auspica intervento di Regione e ART per accelerare la messa in atto da parte dei GI un sistema di rilevazione degli orari di transito alle stazioni intermedie. Si chiede comunque data entro cui siano messi a disposizione i dati di puntualità intermedia (3 anni sono troppi)	NON ACCOGLIBILE	Regione è in attesa della messa a disposizione del dato da parte dei Gestori dell'Infrastruttura. La raccolta di dati per 3 anni è dettata dal criterio ART relativo alla definizione del livello minimo dell'indicatore di puntualità ("valore massimo tra a) il valore medio annuale registrato nel triennio precedente l'anno di affidamento e b) il valore medio annuale registrato nell'anno 2017")

9	K2.2023.0005825	CMQ	Misura 7 - Puntualità	L'applicazione della formula RT congiuntamente a quella %OS della puntualità è dannosa a scapito di un sistema cadenzato a 30' (viene riportato esempio)	NON ACCOGLIBILE	L'esempio non è pertinente in quanto le corse non risultano "adeguatamente sostituite", per quanto espresso sopra
9	K2.2023.0005825	CMQ	Misura 7 - Puntualità	Tabella 3: manca linea Seregno-Carnate, da reinserire con parametri relativi all'anno 2017	NON ACCOGLIBILE	I valori target saranno stabiliti contestualmente alla riattivazione del servizio
9	K2.2023.0005825	CMQ	Misura 7 - Puntualità	Tabella 7: costruita in modo da disincentivare l'incremento della velocità commerciale. Si chiede di conoscere la base di dati statistici utilizzata incluso quali linee, specificando materiale rotabile, tempo di percorrenza, tipologia di segnalamento, di infrastruttura, periodo storico, con i quali è stata calcolata	NON ACCOGLIBILE	La tabella 7 ha funzione di riconoscere la correlazione tra velocità commerciale e puntualità, valutata per gruppi omogenei di linee: al crescere della velocità commerciale, si prende atto che l'obiettivo di puntualità diventa più sfidante - si fornisce pertanto all'impresa un incentivo all'incremento di velocità commerciale riducendo l'obiettivo di puntualità. Viceversa, e diminuisce la velocità commerciale diventa più facile per l'impresa rispettare l'obiettivo di puntualità - si aumenta pertanto l'obiettivo in modo da disincentivare l'impresa a proporre un allungamento dei tempi di percorrenza
9	K2.2023.0005825	CMQ	Misura 7 - Puntualità	Si esprime disaccordo all'applicazione coefficiente di gradualità delle penali dato che l'affidamento dei servizi avviene continuità di gestione con medesima Impresa Ferroviaria	NON ACCOGLIBILE	Il Contratto in sottoscrizione costituisce un nuovo affidamento, non una proroga del precedente. La struttura del contratto ed il funzionamento degli indicatori e delle relative penali è sostanzialmente differente da quella adottata con il precedente contratto. E', quindi, necessario applicare le gradualità previste dalla Delibera ART
9	K2.2023.0005825	CMQ	Misura 7 - Puntualità	Comunicazione all'utenza dei ritardi deve essere specificata non in modo generico	NON ACCOGLIBILE	Gli attuali sistemi informativi permettono di comunicare le principali macro-cause di ritardo. Tali informazioni possono essere integrati con eventuali annunci specifici (a bordo treno da parte del personale e online) in caso di eventi che impattino gravemente la circolazione. Non è attuabile una comunicazione eccessivamente granulare e puntuale fino a comunicare che la causa di ritardo è imputabile ad uno specifico oggetto (treno, PL, deviatoio ecc.) per ogni singolo ritardo, né è possibile procedere a una verifica caso per caso della correttezza di informazioni così strutturate
9	K2.2023.0005825	CMQ	Piano di intervento	Capitolo 3: manca allegato "procedure e modalità organizzative del servizio" (P728, P090, P1501 E P500)	NON ACCOGLIBILE	Documentazione interna di Trenord non sottoposta a pubblico accesso
9	K2.2023.0005825	CMQ	Piano di intervento	Mancano adeguate penali in caso di inadeguatezza delle misure prese al verificarsi di criticità, ciò lascia ampia discrezionalità alle IF nel mettere in campo opportuni provvedimenti	NON ACCOGLIBILE	Le penali relative alle criticità indicate nella tabella del piano di intervento sono trattate all'interno della Regolarità
9	K2.2023.0005825	CMQ	Piano di intervento	Il soccorso di treno fermo in linea deve avvenire con massima priorità. Il tempo massimo di due ore per il soccorso rappresenta in certe situazioni un intervallo di tempo eccessivo - si richiede entro un'ora	NON ACCOGLIBILE	Non praticabile in riferimento all'attuale dislocazione dei depositi rispetto all'estensione della rete

9	K2.2023.0005825	CMQ	Piano di intervento	Si chiede che il Trasporto a destino o sistemazione alberghiera siano assicurati anche per relazioni di corrispondenza	PARZIALMENTE ACCOGLIBILE	Il trasporto a destino o sistemazione alberghiera sono assicurati in caso di soppressione dell'ultimo treno utile, anche per relazioni di corrispondenza verso altra linea - vedasi TABELLA 1 punto 2.3 del Piano di Intervento
9	K2.2023.0005825	CMQ	Piano di intervento	Si chiede l'installazione di celle di telefonia mobile nelle gallerie ferroviarie	NON PERTINENTE	Tematica di competenza dei Gestori dell'Infrastruttura
9	K2.2023.0005825	CMQ	Piano di intervento	Avvisi di informazione all'utenza devono essere forniti nell'intero arco delle 24 h e 7 giorni su 7. Il contact center deve essere operativo tutti i giorni h24	NON ACCOGLIBILE	I servizi di informazione all'utenza, con il dettaglio dell'arco di disponibilità per ciascun canale, sono dettagliati all'interno delle Misure 8 e 9; non per tutti i canali è prevista la disponibilità h24
9	K2.2023.0005825	CMQ	Piano Accesso al dato	Mancano indicazioni su come il singolo cittadino possa essere informato sui dettagli dello svolgimento ex post del servizio al fine di esprimere proposte o osservazione (L.244). No segretezza industriale per determinate informazioni in quanto il servizio in oggetto è pubblico, perciò è soggetto ai vincoli di trasparenza imposti alla "pubblica amministrazione". Si chiedono sanzioni in caso di inadempienza di accesso al dato	NON ACCOGLIBILE	Le sanzioni per inadempienza nella pubblicazione dei dati sono previste solo per quanto ritenuto di pubblico interesse (Misura 10)